



CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

**APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO
INDICATORI DI QUALITÀ**

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI
PAYROLL E BUDGET PER CONSIP S.P.A. - ID 2839**

INDICE

1.	Sintesi indicatori di qualità ed azioni contrattuali	5
2.	Indicatori di qualità	6
2.1	IQ01 – Test preliminare della Piattaforma di Payroll e Budget	6
2.2	IQ02 – Rilievi relativi al servizio di Payroll e Budget	7
2.3	IQ03 – Approvazione dei deliverable	8
2.4	IQ04 – Rilievi sul governo della fornitura	9
2.5	IQ05 – Slittamento delle scadenze temporali.....	10
2.6	IQ06 – Risoluzione dei malfunzionamenti	11

PREMESSA

Il presente documento definisce il livello di qualità minimo atteso del servizio, attraverso la definizione degli obiettivi di qualità, la misura del loro raggiungimento e il dettaglio delle azioni contrattuali da applicare in caso di mancato rispetto dei valori soglia (indicatori di qualità).

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta della Committente; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento di metodiche che si sono dimostrate non efficaci alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità.

DEFINIZIONI

Indicatore della qualità	Informazione qualitativa e/o quantitativa associata ad un fenomeno (oppure ad un processo o ad un risultato) sotto osservazione, che consente di valutare le modificazioni di quest'ultimo nel tempo, nonché di verificare il conseguimento degli obiettivi per la qualità prefissati, al fine di consentire la corretta assunzione delle decisioni e delle scelte.
Periodo di riferimento	Intervallo di tempo in cui vanno calcolate le misure da confrontare con i valori di soglia definiti per ogni indicatore.
Frequenza di misurazione	Periodicità con cui vanno effettuate le valutazioni degli indicatori rispetto ai valori di soglia definiti; possono essere effettuate più misurazioni nell'arco di un periodo di riferimento al fine di tenere sotto controllo il trend degli scostamenti dal valore di soglia definito.
Eccezioni	Circostanze particolari, definite dalla Committente, che limitano, vincolano, ritardano o sospendono l'azione contrattuale prevista.

1. Sintesi indicatori di qualità ed azioni contrattuali

Di seguito sono sintetizzati gli indicatori di qualità e le azioni contrattuali che saranno dettagliati nei capitoli successivi.

Indicatori di Qualità	Azione contrattuale	
	Penale	
IQ1 – Test preliminare della Piattaforma di Payroll e Budget	X	Penale “IQ01 – collaudo della piattaforma”
IQ2 – Rilievi relativi al servizio di Payroll e Budget	X	Penale “IQ02-Eccesso di rilievi sul servizio di Payroll e Budget”
IQ3 – Approvazione dei deliverable	X	Penale “IQ03-Qualità dei deliverable”
IQ4 – Rilievi sul governo della fornitura	X	Penale “IQ04-Eccesso di rilievi sulla fornitura”
IQ5 – Slittamento delle scadenze temporali	X	Penale “IQ05-Ritardo nella consegna del consuntivo attività” Penale “IQ05-Ritardo nella consegna dei deliverable”
IQ06 – Risoluzione dei malfunzionamenti	X	Penale “IQ06 - Slittamento dei tempi di risoluzione dei malfunzionamenti”

2. Indicatori di qualità

2.1 IQ01 – Test preliminare della Piattaforma di Payroll e Budget

Aspetto da valutare	Quantità di test, definiti nel Piano di test, eseguiti per il collaudo preliminare della Piattaforma di Payroll e Budget a valle del periodo di parallelo (Cfr. paragrafo 4.3 del Capitolato tecnico)		
Unità di misura	Punti percentuali	Fonte dati	Strumento di tracciatura concordato con il Committente nel Piano di test
Periodo di riferimento	Fase di collaudo preliminare della Piattaforma di Payroll e Budget	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	Numero di segnalazioni relative a casi di test, previsti dal Piano di test ed eseguiti con esito non positivo (<i>Ntest_notok</i>) Numero totale di casi di test previsti dal Piano di test ed eseguiti (<i>Ntest</i>)		
Regole di campionamento	Il campione di casi di test, definiti nel Piano di test, da eseguire verrà definito dal Committente		
Formula	$TPCO = \frac{(Ntest - Ntest_notok)}{Ntest} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	TPCO = 100%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "IQ01 – collaudo della piattaforma"		
Eccezioni	Nessuna		

2.2 IQ02 – Rilievi relativi al servizio di Payroll e Budget

I rilievi conteggiati nel seguente indicatore sono relativi al servizio di Payroll e Budget e notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo. Ciascuna lettera può contenere più rilievi che devono essere conteggiati distintamente. Rientrano in questo indicatore anche i rilievi inerenti agli inadempimenti rispetto alla conformità agli standard e alle linee guida Consip previsti nel contratto.

Aspetto da valutare	Numero di rilievi per inadempimenti riguardanti il servizio di Payroll e Budget		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettera/e di rilievo
Periodo di osservazione	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di Rilievi emessi (Nrilevi). 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i rilievi emessi durante il trimestre		
Formula	$IQ02 = Nrilevi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ02 \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "IQ02-Eccesso di rilievi sul servizio di Payroll e Budget" come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		

2.3 IQ03 – Approvazione dei deliverable

L'indicatore misura la quantità di prodotti consegnati, secondo quanto concordato con Consip conformi alle specifiche e, pertanto, accettati da Consip; con non conformi si intendono i rilievi che impediscono l'approvazione finale di un prodotto o la sua fruizione (ad es., il non rispetto completo dei requisiti stabiliti, mancanza della trattazione di un argomento previsto, ecc.).

Aspetto da valutare	Prodotti consegnati conformi alle specifiche.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Lettere/email/verbali di approvazione o di non approvazione di prodotti
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di prodotti consegnati non conformi (<i>Nprodotti_nc</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i prodotti previsti.		
Formula	$IQ03 = Nprodotti_nc$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ03 \leq 2$		
Azioni contrattuali	Per valori inferiori al valore di soglia sarà applicata la penale "IQ03-Qualità dei deliverable" come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		

2.4 IQ04 – Rilievi sul governo della fornitura

I rilievi conteggiati nel seguente indicatore sono notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo. Ciascuna lettera può contenere più rilievi che devono essere conteggiati distintamente. Rientrano in questo indicatore anche i rilievi inerenti agli inadempimenti rispetto alla conformità agli standard e alle linee guida Consip.

Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettera/e di rilievo
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di Rilievi emessi sull'intervento/sessione/attività (Nrilevi). 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i rilievi emessi durante il trimestre		
Formula	$IQ04 = Nrilevi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ04 \leq 4$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "IQ04-Eccesso di rilievi sulla fornitura" come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nel conteggio dei rilievi del presente indicatore sono da escludere i rilievi già compresi negli altri indicatori che conteggiano i rilievi		

2.5 IQ05 – Slittamento delle scadenze temporali

L'indicatore di qualità misura il rispetto delle scadenze temporali definite dal contratto e allegati nonché qualsiasi scadenza temporale pianificata formalmente diversa da quelle previste nei precedenti indicatori.

Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza temporale		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, documenti a supporto della fornitura, verbali, ecc.
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data prevista di consegna/riconsegna di un prodotto/documento, esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_prev).Data effettiva di consegna/riconsegna di un prodotto/documento, esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_eff).Numero di scadenze temporali previste nel periodo di riferimento per quel prodotto/documento/attività, ecc. come sotto definito (N_scad).		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ05 = \sum_1^{N_{scad}} ritardo_{scad}$ <p>Dove</p> $ritardo_{scad_j} = data_{eff_j} - data_{prev_j} \quad (se \ data_{eff} > \ data_{prev})$ $ritardo_{scad_j} = 0 \quad (se \ data_{eff} \leq \ data_{prev})$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	1	IQ05= 3 giorni (per scadenze inerenti il consuntivo attività)	
	2	IQ05= 2 giorni (per scadenze relative alla consegna dei prodotti/deliverable)	
Azioni contrattuali	1	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "IQ05-Ritardo nella consegna del consuntivo attività"	
	2	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "IQ05-Ritardo nella consegna dei deliverable"	
Eccezioni	La prima violazione della scadenza temporale prevista dalle penali di cui all'articolo "Penali", commi 14 e 15 del Contratto Speciale, non è presidiata da presente indicatore.		

2.6 IQ06 – Risoluzione dei malfunzionamenti

La misurazione decorre dalla data/ora di apertura della segnalazione effettuata attraverso i canali ufficiali per l'assistenza di *help desk* secondo le modalità indicate al paragrafo 6.2 del Capitolato tecnico.

Aspetto da valutare	Tempistica della risoluzione dei malfunzionamenti			
Unità di misura	Tempo in ore (lavorative)	Fonte dati	Strumento di Trouble Ticketing, Sistema di tracciatura delle segnalazioni del Fornitore, mail, segnalazioni telefoniche	
Periodo di riferimento	Il trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale	
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">TCP_1: Data e Ora (hh/mm/ss) della effettuazione della segnalazione (Data_assegnazione)TCP_2: Data e Ora (hh/mm/ss) della effettiva rimozione del malfunzionamento (Data_rimozione)			
Regole di campionamento	Vanno considerati tutte le segnalazioni effettuate dal Committente nel periodo di riferimento			
Formule	IQ06 = TCP_2 – TCP_1			
Regole di arrotondamento	Nessuna			
Valore di soglia		Gravità Alta	Gravità Media	Gravità Bassa
	IQ06	≤ 8 ore lavorative	≤ 16 ore lavorative	≤ 24 ore lavorative
Azioni contrattuali	Ogni ora eccedente il valore di soglia comporterà l'applicazione della penale “IQ06 - Slittamento dei tempi di risoluzione dei malfunzionamenti”.			
Eccezioni	Nessuna			