

## APPENDICE AL CAPITOLATO TECNICO

### INDICATORI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA



## INDICE

<b>1.</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>3</b>
1.1.	Scopo del documento	3
<b>2.</b>	<b>QUADRO RIEPILOGATIVO DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>4</b>
3.1.	IQ01 – Inadeguatezza Risorse Impiegate in interventi di supporto	4
3.2.	IQ02 – Tempestività nella sostituzione di personale	5
3.3.	IQ03 – Rilievi sull'intervento relativi ai servizi in oggetto	6
3.4.	IQ04 – Slittamento di una scadenza contrattuale	7
3.5.	IQ05 – Slittamento di una scadenza dell'intervento di supporto	8
3.6.	IQ06 – Non Approvazione deliverable	9
<b>4.</b>	<b>ARROTONDAMENTI</b>	<b>10</b>
<b>5.</b>	<b>FORMATO DELLE DATE DA RILEVARE</b>	<b>10</b>



## 1. INTRODUZIONE

### 1.1. Scopo del documento

Definire il livello di qualità minimo della fornitura, attraverso il dettaglio degli indicatori di qualità e le azioni contrattuali da applicare nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

Le fonti dati degli indicatori sono la documentazione contrattuale ivi compresa l'offerta tecnica, la documentazione di intervento e tutte le comunicazioni tra Fornitori e Inail (note di rilievo).

## 2. QUADRO RIEPILOGATIVO DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

Nella matrice seguente è riportata la corrispondenza tra gli indicatori di qualità e le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

Lì dove non specificato gli indicatori si riferiscono a tutti i servizi e per ognuno, nel seguito del documento, sono trattate le specificità dell'oggetto di fornitura in termini di "periodo di osservazione" e "frequenza di misurazione".

Indicatori di qualità		Azione contrattuale
		Penale
IQ01	Inadeguatezza Risorse Impiegate in interventi di supporto	X
IQ02	Tempestività nella sostituzione di personale	X
IQ03	Rilievi sull'intervento relativi ai servizi in oggetto	X
IQ04	Slittamento di una scadenza contrattuale	X
IQ05	Slittamento di una scadenza dell'intervento di supporto	X
IQ06	Non Approvazione deliverable	X



### 3. INDICATORI DI QUALITÀ

#### 3.1. IQ01 – Inadeguatezza Risorse Impiegate in interventi di supporto

Per ciascun intervento progettuale di supporto vengono misurati:

- Rispondenza delle risorse ai profili professionali richiesti e migliorati in Offerta Tecnica;
- Partecipazione attiva di eventuali figure professionali offerte in offerta tecnica. L'assenza comporterà rilievo;
- Inadeguatezza e delle risorse di consulenza.

Caratteristica	Efficienza.	Sotto caratteristica	Utilizzazione delle Risorse.
Aspetto da valutare	Numero di risorse inadeguate, su indicazione di INAIL o per inadempimenti rispetto alle attività indicate nel CT, rispetto al profilo richiesto.		
Unità di misura	Risorse inadeguate.	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali.
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento.	Frequenza di misurazione	Al termine dell'intervento.
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Numero risorse inadeguate (<i>Nrisorse_inadeg</i>).</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna.		
Formula	$IQ01 = Nrisorse\_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna.		
Valore di soglia	IQ01 = 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Nessuna.		



### 3.2. IQ02 – Tempestività nella sostituzione di personale

Con questo indicatore si misura la tempestività nella sostituzione di risorse impiegate nella fornitura.

Caratteristica	Efficienza.	Sotto caratteristica	Efficienza temporale.
Aspetto da valutare	Sostituzione di una nuova risorsa: tempo trascorso tra la richiesta/autorizzazione di INAIL e l'inserimento della risorsa.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	E-mail, verbali, Piano di lavoro, Stato Avanzamento Lavoro
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Data della Richiesta/Autorizzazione di una nuova risorsa<sup>1</sup>(<i>Data_rich_auth_risorsa</i>)</li><li>Data di Inserimento della nuova risorsa (<i>Data_inser_risorsa</i>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le risorse sostituite nel periodo di osservazione a seguito di una richiesta/autorizzazione dell'INAIL.		
Formula	$IQ02 = Data\_ins\_risorsa - Data\_rich\_auth\_risorsa$		
Regole di arrotondamento	Nessuna.		
Valore di soglia	$IQ02 \leq 5$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Nessuna.		

<sup>1</sup> Per data richiesta inserimento risorsa si intende la data in cui INAIL, dopo aver verificato l'idoneità della risorsa proposta, ne richiede l'inserimento nel team.



### 3.3. IQ03 – Rilievi sull'intervento relativi ai servizi in oggetto

I rilievi conteggiati nell'indicatore sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo. Ciascuna lettera può contenere più rilievi che devono essere conteggiati distintamente. Rientrano in questo indicatore anche gli inadempimenti rispetto alla conformità agli standard, alle linee guida INAIL.

Caratteristica	Efficacia.	Sotto caratteristica	Efficacia.
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sull'intervento.		
Unità di misura	Rilievo.	Fonte dati	Lettera/e di rilievo.
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento.	Frequenza di misurazione	Al termine dell'intervento.
Dati elementari da rilevare	Numero di Rilievi emessi sull'intervento ( <i>Nrilievi_Intervento</i> ).		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i rilievi emessi durante la durata dell'intervento.		
Formula	$IQ03 = Nrilievi\_Intervento$		
Regole di arrotondamento	Nessuna.		
Valore di soglia	$IQ03 \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Nessuna.		



### 3.4. IQ04 – Slittamento di una scadenza contrattuale

Con questo indicatore si misurano i giorni lavorativi di ritardo sulle scadenze contrattuali.

Caratteristica	Efficienza.	Sotto caratteristica	Efficienza temporale.
Aspetto da valutare	Il rispetto di ciascuna scadenza (inserimento/sostituzione risorse, di un deliverable, del Piano di Qualità, attivazione di un servizio/sessione, ecc.) stabilita dal contratto e/o dal Piano di lavoro del Servizio/Fornitura e/o di carattere trasversale ai servizi.		
Unità di misura	Giorno Lavorativo.		
Periodo di riferimento	Evento.	Frequenza di misurazione	Giornalmente.
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data prevista (<i>data_prev</i>);</li><li>• Data effettiva (<i>data_eff</i>).</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna.		
Formula	$IQ04 = data\_eff - data\_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna.		
Valore di soglia	IQ04 = 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Nessuna.		



### 3.5. IQ05 – Slittamento di una scadenza dell'intervento di supporto

Tale indicatore di qualità misura il rispetto delle scadenze pianificate dell'intervento di supporto.

Caratteristica	Efficienza.	Sotto caratteristica	Prestazioni temporale.
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza dell'intervento di supporto prevista dalla pianificazione dell'intervento stesso od assegnata da INAIL.		
Unità di misura	Giorno lavorativo.	Fonte dati	Documenti di pianificazione, verbali, ecc.
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento.	Frequenza di misurazione	Ad evento.
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Data prevista (<i>data_prev</i>);</li><li>Data effettiva (<i>data_eff</i>).</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna.		
Formula	$IQ05 = data\_eff - data\_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna.		
Valore di soglia	$IQ05 = 0$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Nessuna.		





### 3.6. IQ06 – Non Approvazione deliverable

Tale indicatore misura la quantità di deliverable consegnati, secondo quanto previsto dal piano di lavoro del servizio/fornitura, affetti da rilievi critici e, pertanto, non approvati da INAIL; con "rilievi critici" 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 in fase di definizione dell'intervento, mancanza della trattazione di un argomento previsto).

Caratteristica	Affidabilità.	Sotto caratteristica	Maturità.
Aspetto da valutare	Piena rispondenza ai requisiti dei deliverable dell'intervento di supporto, in termini di completezza, rispetto degli standard e linee guida, ecc.		
Unità di misura	Numero documenti non approvati.	Fonte dati	Documentazione di progetto; note di rilievi.
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento.	Frequenza di misurazione	Ad evento.
Dati elementari da rilevare	Prodotti (documenti, presentazioni, ecc.) non approvabili/non accettabili ( <i>num_doc_not_appr</i> )		
Regole di campionamento	Nessuna.		
Formula	$IQ06 = num\_doc\_not\_appr$		
Regole di arrotondamento	Nessuna.		
Valore di soglia	$IQ06 = 0$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna.		



#### 4. ARROTONDAMENTI

Ai fini della misurazione degli Indicatori di qualità, si precisa che, ad esclusione dei casi espressamente indicati (**es. IQ di slittamento delle scadenze temporali**), eventuali centesimi dei valori percentuali rilevati dovranno essere arrotondati ad una unica cifra decimale:

- per difetto se la seconda cifra decimale è  $< 5$ ;
- per eccesso se la seconda cifra decimale è  $\geq 5$ .

Ad esempio:

- 15,06% diventa 15,1%;
- 15,55% diventa 15,6%;
- 10,01% diventa 10,0%;
- 10,49% diventa 10,5%;
- 14,98% diventa 15,0%.

#### 5. FORMATO DELLE DATE DA RILEVARE

In generale, il formato utilizzato per rilevare le date è il seguente: gg/mm/yyyyhh:mm:ss.

Si precisa che, nei casi in cui l'unità di misura sia espressa in giorni (lavorativi o solari), ad esempio **l'IQ05 – Slittamento di una scadenza dell'intervento di supporto**, le date da rilevate devono avere il seguente formato: gg/mm/yyyy.