

APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO

INDICATORI DI QUALITÀ

Gara a procedura aperta ai sensi del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 1727

INDICE

1	INTRODUZIONE.....	3
1.1	Scopo del documento.....	3
2	QUADRO RIEPILOGATIVO DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ.....	4
3	INDICATORE DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA, MANUTENZIONE ADEGUATIVA E MIGLIORATIVA.....	6
3.1	RSPI – Rispetto Pianificazione dell’Intervento.....	6
3.2	NAPP – Non approvazione documenti	7
3.3	TNCO – Casi di test negativi in fase di collaudo funzionale-integrazione e/o in fase di pre-esercizio	8
3.4	DAES – Difettosità in esercizio	9
3.5	GSCO – Giorni di sospensione del collaudo (sia funzionale-integrazione sia si pre-esercizio).....	11
3.6	RLIN - Rilievi sull’intervento.....	12
4	INDICATORI DI QUALITÀ MANUTENZIONE CORRETTIVA.....	13
4.1	TROI – Tempestività di Ripristino dell’Operatività in esercizio	13
5	INDICATORI DI QUALITÀ SUPPORTO SPECIALISTICO	15
5.1	SLSU – Slittamento di una scadenza dell’intervento di supporto	15
5.2	NAPS – Non Approvazione prodotti di supporto	16
5.3	PISU– Inadeguatezza risorse impiegate nell’intervento di supporto	17
5.4	RLSU – Rilievi sull’intervento di supporto	18
6	INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI ALLA GESTIONE DELLA FORNITURA	19
6.1	SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale	19
6.2	RLFN – Rilievi sulla fornitura	20

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l’acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e servizi di supporto correlati ad uso dell’INAIL - ID 1727

Capitolato tecnico - Appendice 3: Indicatori di Qualità

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.

2 QUADRO RIEPILOGATIVO DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

Indicatori di qualità dei Servizi di Sviluppo e Manutenzione evolutiva, Manutenzione Adeguativa e Migliorativa

	Penale	Rilievo
RSPI – Rispetto della pianificazione dell'intervento		X
NAPP – Documenti Basilari non approvabili	X	
TNCO –Casi di test negativi in collaudo	X	
DAES – Difettosità in esercizio	X	
GSCO - Giorni di sospensione del collaudo	X	
RLIN – Rilievi sull'intervento	X	

Indicatori di qualità del servizio di manutenzione correttiva

	Penale	Rilievo
TROI – Tempestività di Ripristino dell'Operatività in esercizio	X	

Indicatori di qualità del servizio di Supporto Specialistico

	Penale	Rilievo
NAPS – Non Approvazione Prodotti di Supporto	X	
PISU – Inadeguatezza Risorse Impiegate in interventi di supporto		X
SLSU – Rispetto della pianificazione dell'intervento di supporto		X

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 1727

RLSU– Rilevi sull'intervento di supporto	X	
--	---	--

Indicatori di qualità applicabili alla gestione della fornitore

	Penale	Rilievo
SLSC – slittamento di una scadenza contrattuale	X	X
RLFN– Rilevi sulla fornitura	X	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 1727

Capitolato tecnico - Appendice 3: Indicatori di Qualità

3 INDICATORE DI QUALITA' DEI SERVIZI DI SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA, MANUTENZIONE ADEGUATIVA E MIGLIORATIVA

3.1 RSPI – Rispetto Pianificazione dell'Intervento

L'indicatore di qualità misura il rispetto della pianificazione (data chiusura effettiva di ciascuna fase rispetto a quella pianificata ed approvata).

Per un intervento di sviluppo il ciclo di sviluppo da considerare per il presente indicatore di qualità è riportato nel Capitolato Tecnico e le date di inizio e fine attività nel Piano dell'intervento (Ca-clarity).

Si precisa che per chiudere una fase è necessario che:

- il Fornitore abbia consegnato tutti i prodotti previsti per quella fase;
- INAIL abbia approvato tutti i prodotti di fase per i quali è richiesta l'approvazione.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto della pianificazione dell'intervento		
Unità di misura	Giorni lavorativi		
Periodo di riferimento	Durata della fase dell'intervento	Frequenza di misurazione	Al termine di ciascuna fase
Dati da rilevare	Per ciascuna fase dell'intervento: <ul style="list-style-type: none"> - Data fine_pian (Data_fine_pian) - Data fine_eff (Data_fine_eff) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSPI = (Data_fine_eff - Data_fine_pian)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSPI \leq 0$		
Azioni contrattuali	Per 3 giorni lavorativi o frazione di ritardo verrà emesso un rilievo sull'intervento progettuale (RLIN). <i>A titolo di esempio per uno slittamento di 5 giorni verranno emessi 2 rilievi: il primo per il non rispetto della scadenza, il secondo trascorsi 3 giorni lavorativi.</i>		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 1727

Capitolato tecnico - Appendice 3: Indicatori di Qualità

3.2 NAPP – Non approvazione documenti

L'indicatore si applica alla mancata approvazione di un documento basilare per gli interventi progettuali. Sono inderogabilmente basilari i seguenti documenti fondamentali:

- Specifiche dei requisiti
- Documentazione base del prodotto (Storybord / Prototipo / Documentazione Utente)

In definizione il Capo progetto Inail potrà indicare ulteriori documenti/deliverables.

Caratteristica	Funzionalità	Sotto caratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Completezza, accuratezza, coerenza e rispetto degli standard e linee guida		
Unità di misura	numero		
Periodo di riferimento	Ciascuna fase del ciclo	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Nr di deliverables non approvati (Doc_NotApproved)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	<i>NAPP = Doc_NotApproved</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	NAPP = 0		
Azioni contrattuali	Nel caso di superamento del valore soglia, Inail si riserva di ➤ applicare la penale “Documentazione non soddisfacente”		
Eccezioni	Nessuna		

3.3 TNCO – Casi di test negativi in fase di collaudo funzionale-integrazione e/o in fase di pre-esercizio

L'indicatore si applica al collaudo funzionale e di integrazione e al collaudo di pre-esercizio. È pertanto un indicatore cumulativo.

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Casi di test presenti nel piano di test e se eseguiti da Inail durante il collaudo e/o pre-esercizio, danno esito negativo.		
Unità di misura	numero		
Periodo di riferimento	collaudo funzionale, integrazione e di pre-esercizio dell'intervento	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo funzionale, integrazione e di pre-esercizio
Dati da rilevare	Numero casi di test presenti nel piano di test del fornitore e che in collaudo (funzionale, integrazione e/o di pre-esercizio) hanno dato esito negativo (<i>Ntest_notok</i>)		
Regole di campionamento	Inail potrà eseguire tutti o parte dei casi di test presenti nel piano di test redatto dal fornitore		
Formula	$TNCO = Ntest_notok$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TNCO = 0		
Azioni contrattuali	➤ Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Test negativi in collaudo".		
Eccezioni	Nessuna		

3.4 DAES – Difettosità in esercizio

Per difettosità si intende qualsiasi errore (malfunzionamento), interno al corso, che non consenta la corretta fruizione del corso stesso. Sono esclusi i malfunzionamenti dipendenti dalla piattaforma di erogazione.

La tipologia di errore è definita come segue:

categoria A: Il corso non risulta accessibile dall'utente o si interrompe

categoria B: alcune parti del corso non sono fruibili (parte dei contenuti, esercitazioni, test)

categoria C: alcune funzioni minori dell'interfaccia non funzionano correttamente (es. stampa, riferimenti, glossario ecc.) ma non impediscono la fruizione del corso.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in esercizio		
Unità di misura	Numero di difetti in esercizio	Fonte dati	Report da definire a cura del Fornitore
Periodo di riferimento	mese	Frequenza di misurazione	mensile a partire dalla data di messa in esercizio
Dati elementari da rilevare	Numero di errori di categoria A rilevati durante la fruizione del corso (<i>NerroriA</i>) Numero di errori di categoria B rilevati durante la fruizione del corso (<i>NerroriB</i>) Numero di errori di categoria C rilevati durante la fruizione del corso (<i>NerroriC</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni univoche di errore emesse nel periodo di riferimento		
Formula	$DEVC1_catA = NerroriA$ $DEVC1_catB = NerroriB$ $DEVC1_catC = NerroriC$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Per $DEVC1_catA \leq 2$ Per $DEVC1_catB \leq 5$ Per $DEVC1_catC \leq 10$		
Azioni contrattuali	Il non rispetto anche solo di uno dei valori soglia sopra riportati comporterà l'applicazione della penale "difettosità in esercizio"		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 1727

Eccezioni	Nessuna
-----------	---------

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 1727

Capitolato tecnico - Appendice 3: Indicatori di Qualità

3.5 GSCO – Giorni di sospensione del collaudo (sia funzionale-integrazione sia si pre-esercizio)

Con questo indicatore si vuole controllare il numero di giorni complessivo in cui è stato sospeso il collaudo di un intervento di sviluppo o manutenzione per cause imputabili al Fornitore.

Qualora il Piano di test consegnato o l'andamento dei collaudo presenti carenze tali da compromettere l'esecuzione del collaudo, si procede alla sospensione dello stesso con conseguente applicazione della penale.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero complessivo di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un intervento per cause imputabili al Fornitore		
Unità di misura	Giorni	Fonte dati	Lettera formale di sospensione del collaudo Lettera formale di ripresa del collaudo
Periodo di riferimento	Durata collaudo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data della singola sospensione collaudo (<i>Data_sospensione_j</i>) Data della singola ripresa del collaudo (<i>Data_ripresa_j</i>) Numero di sospensioni del collaudo (<i>Nsosp</i>) 		
Regole di campionamento	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo (sia per la prima che, qualora capiti, per le successive)		
Formula	$GSCO = \sum_{1}^{Nsosp} (Data_ripresa_i - Data_sospensione_i)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	GSCO = 0		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Sospensione del collaudo" .		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 1727

Capitolato tecnico - Appendice 3: Indicatori di Qualità

3.6 RLIN - Rilievi sull'intervento

I rilievi conteggiati nell'indicatore sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo, emessi dal responsabile del contratto INAIL o dai responsabili di progetto e/o di servizio INAIL. Ciascuna lettera più 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	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sull'intervento		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettere/a di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'intervento
Dati 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	$RLIN = Nrilievi_Intervento$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RLIN \leq 2		
Azioni contrattuali	➤ Il non rispetto del valore limite comporterà, oltre alla mancata erogazione del corrispettivo legato all'indicatore di prestazione, l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sull'intervento" .		
Eccezioni	Nessuna		

4 INDICATORI DI QUALITÀ MANUTENZIONE CORRETTIVA

4.1 TROI – Tempestività di Ripristino dell’Operatività in esercizio

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica		Efficienza temporale	
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività del prodotto in esercizio a seguito di un malfunzionamento				
Unità di misura	Ore lavorative per categoria 1, giornate lavorative negli altri casi	Fonte dati		Strumento di Service Desk di CA	
Periodo di riferimento	Il mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione		mensile	
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><i>Inizio</i> del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore <i>[fase attivazione](inizio)</i><i>Termine</i> della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione <i>[fase esecuzione] (termine)</i><i>TRO</i> Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u>				
Regole di campionamento	Nessuna				
Formula	<i>TROI = termine – inizio – TRO (ore, minuti)</i>				
Regole di arrotondamento	Nessuna				
Valore di soglia		Categoria 1	Categoria 2	Categoria 3	Categoria 4
		≤ 4 ore lavorative	≤ 2 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)	≤ 4 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)	≤ 5 gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l’acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e servizi di supporto correlati ad uso dell’INAIL - ID 1727

Capitolato tecnico - Appendice 3: Indicatori di Qualità

Azioni contrattuali	➤ Il non rispetto del valore di soglia per ciascuna categoria comporterà la penale “Inefficacia servizio di correttiva”
Eccezioni	Nessuna

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 1727

Capitolato tecnico - Appendice 3: Indicatori di Qualità

5 INDICATORI DI QUALITÀ SUPPORTO SPECIALISTICO

5.1 SLSU – Slittamento di una scadenza dell'intervento di supporto

Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza dell'intervento di supporto rilevata dal Piano di Intervento o in alternativa assegnata da INAIL (ad es. (inserimento/sostituzione risorse, consegna di un prodotto, ecc.)		
Unità di misura	Giorno lavorativo		
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data prevista (data_prev) • Data effettiva (data_eff) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLSU = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SLSU = 0		
Azioni contrattuali	Per ciascun giorno lavorativo o frazione di ritardo verrà emesso un rilievo sull'intervento (RLIN)		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 1727

Capitolato tecnico - Appendice 3: Indicatori di Qualità

5.2 NAPS – Non Approvazione prodotti di supporto

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Piena rispondenza ai requisiti dell'intervento di supporto, 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 da rilevare	Prodotti (documenti, studi di fattibilità, prototipi, ecc..) non approvabili/ non accettabili (<i>num_doc_not_appr</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$NAPS = num_doc_not_appr$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	NAPS=0		
Azioni contrattuali	➤ Nel caso di superamento del valore soglia verrà applicata la penale "Prodotto di Supporto non soddisfacente"		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 1727

Capitolato tecnico - Appendice 3: Indicatori di Qualità

5.3 PISU– Inadeguatezza risorse impiegate nell'intervento 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;
- Attivazione dei centri di competenza se offerti in offerta tecnica: il mancato apporto costituirà rilievo;
- Inadeguatezza del CP e delle risorse di consulenza

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse inadeguate, su richiesta di INAIL o per inadempimenti rispetto alle attività indicate nel CT, rispetto al profilo richiesto rispetto ai deliverable attesi, dei servizi di supporto		
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 da rilevare	Numero risorse inadeguate (<i>Nrisorse_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PISU = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	PISU = 0		
Azioni contrattuali	Per ciascuna risorsa inadeguata, verrà emesso un rilievo sull'intervento di supporto (RLSU)		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 1727

Capitolato tecnico - Appendice 3: Indicatori di Qualità

5.4 RLSU – Rilievi sull'intervento di supporto

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	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi sull'intervento		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettere/a di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'intervento
Dati 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	$RLSU = Nrilievi_Intervento$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLSU \leq 2$		
Azioni contrattuali	➤ Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sull'intervento di Supporto" .		
Eccezioni	Nessuna		

6 INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI ALLA GESTIONE DELLA FORNITURA

6.1 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di ciascuna scadenza (inserimento/sostituzione risorse, di un prodotto di un servizio che non rientri in nessun ciclo di sviluppo SW, del Piano di Lavoro, del Piano di Qualità, del Piano di Subentro, attivazione di un servizio, consegna di migliorie, ecc.) stabilita dal contratto e/o dal Piano di lavoro e/o di carattere trasversale ai servizi		
Unità di misura	Giorno lavorativo		
Periodo di riferimento	evento	Frequenza di misurazione	giornalmente
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data prevista (data_prev) Data effettiva (data_eff) 		
Regole di campionamento	Nessuna In caso dei profili professionali migliorati in offerta tecnica, si considera il riscontro negativo		
Formula	$SLSC = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SLSC = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none"> l'applicazione della penale "Slittamento di una scadenza contrattuale" se il deliverable è il Piano della qualità Generale, o il Piano di lavoro generale, od il piano di subentro o qualsiasi deliverable ivi contenuto; l'applicazione della penale "Ritardo nella messa a disposizione delle soluzioni/migliorie/sistemi" se il deliverable è una soluzione/miglioria/sistema o impegno assunto in Offerta Tecnica rilievo in tutti gli altri casi (RLFN). 		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 1727

Capitolato tecnico - Appendice 3: Indicatori di Qualità

6.2 RLFN – Rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità conteggia i seguenti tipi di rilievi, che devono notificati al Fornitore tramite nota/e:

- rilievi di carattere generale (quali ad esempio: sulla Qualità, sulla documentazione prodotta non direttamente riconducibile ad un intervento, tempi sull'inserimento e sostituzione delle risorse di cui agli schemi contrattuali, tutti gli adempimenti contrattuali che non prevedono una specifica sanzione);
- rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura (quali ad esempio: servizio di manutenzione correttiva, ...) non direttamente riconducibili ad un intervento progettuale;
- eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nel Contratto e suoi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per inadempimenti della fornitura: <ul style="list-style-type: none"> • di carattere generale; • afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro 		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Nota/e di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sulla fornitura (<i>Nrilievi_forn</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite nota/e di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RLFN = Nrilievi_forn$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RLFN \leq 2		
Azioni contrattuali	Applicazione della penale "Eccesso di rilievi sulla fornitura" nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	In questo indicatore non sono conteggiati i rilievi già compresi nella rilevazione degli indicatori RLIN		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 1727

Capitolato tecnico - Appendice 3: Indicatori di Qualità