

APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO SPECIALE INDICATORI DI QUALITÀ

Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro, ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., suddiviso in 8 lotti, per l'affidamento di servizi specialistici di supporto alla Digital Transformation per la PA – Ed. 2 - ID 2536

ID 2536



INDICE

1.	PREMESSA	3
2.	RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITÀ	4
3.	INDICATORI DI QUALITÀ PER IL GOVERNO DELLA FORNITURA	5
3.1	IQ01 – Rispetto di una scadenza temporale	5
3.2	IQ02 – Qualità della documentazione.....	7
3.3	IQ03 – Rispetto tempistiche di inserimento/sostituzione di personale	8
3.4	IQ04 – Inadeguatezza del personale proposto	9
3.5	IQ05 – Turn over del personale.....	10
3.6	IQ06 – Tempo di attivazione degli interventi.....	11
3.7	IQ07 – Numerosità dei rilievi sulla fornitura	12
4.	INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI.....	13
4.1	IQ08 – Non approvazione dei documenti fondamentali.....	13
4.2	IQ09 – Rispetto Pianificazione dell’Intervento.....	14
4.3	IQ10 – Formatori inadeguati	15
4.4	IQ11 – Disponibilità del materiale didattico del corso.....	16
4.5	IQ12 – Soddisfazione degli utenti di formazione/affiancamento	17
4.6	IQ13 – Mancata segnalazione scostamenti.....	18
4.7	IQ14 – Rilievi sui servizi	19
5.	ARROTONDAMENTI.....	20



1. PREMESSA

Il presente documento riporta l'elenco degli indicatori di qualità per la fornitura di servizi della Gara Digital Transformation ed. 2.

Ogni indicatore di qualità è descritto con una scheda che identifica:

- la caratteristica di qualità a cui l'indicatore fa riferimento,
- la metrica e l'unità di misura con cui effettuare le misure,
- il periodo di riferimento su cui calcolare l'indicatore,
- la frequenza di esecuzione della misura dell'indicatore,
- i dati elementari da rilevare per la misura,
- le eventuali regole di campionamento,
- le formule di calcolo e gli arrotondamenti da adottare,
- gli obiettivi che l'indicatore deve soddisfare espressi tramite valori soglia,
- le azioni contrattuali conseguenti al non raggiungimento degli obiettivi, in funzione della criticità della violazione nel contesto specifico,
- le possibili eccezioni da considerare nell'uso dell'indicatore (ad esempio l'indicatore potrebbe non applicarsi in fase di avviamento all'esercizio di un sistema o servizio).

Si precisa che:

- la finestra temporale di osservazione di ciascun indicatore coincide con l'orario stabilito del relativo servizio a cui si riferisce;
- con la dizione ore e/o giorni si intendono le ore e/o i giorni lavorativi, in funzione dell'orario di servizio stabilito;
- con la dizione mese e/o trimestre e/o semestre viene indicato il mese e/o il trimestre e/o il semestre di calendario nell'ambito della durata contrattuale;
- con la dizione periodo di riferimento viene indicato l'arco di tempo entro il quale vengono rilevate le grandezze necessarie per la misurazione dei livelli di servizio erogati;
- per gli indicatori che prevedono un periodo di riferimento mensile o trimestrale o semestrale i periodi di riferimento relativi alla prima e all'ultima osservazione potrebbero avere una durata inferiore rispetto a quella definita.



2. RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITÀ

Di seguito si trova una matrice di corrispondenza tra gli Indicatori di Qualità validi per l'intera fornitura e le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

Si precisa che qualora il Fornitore abbia, nella propria Offerta Tecnica, dichiarato il miglioramento dei valori di soglia rispetto a quanto indicato nel presente documento, gli scostamenti al fine dell'applicazione delle penali saranno calcolati rispetto ai valori soglia dichiarati nell'Offerta Tecnica.

Ambito	Indicatore di qualità	Azione contrattuale	
		Rilievo	Penale
Governo della fornitura	IQ01 – Rispetto di una scadenza temporale		X
	IQ02 – Qualità della documentazione	X	
	IQ03 – Rispetto tempistiche di inserimento/sostituzione di personale		X
	IQ04 – Inadeguatezza del personale proposto	X	
	IQ05 – Turn over del personale	X	
	IQ06 - Tempo di attivazione degli interventi		X
	IQ07 - Numerosità dei rilievi sulla fornitura		X
Qualità dei servizi professionali erogati	IQ11 - Non approvazione di documenti fondamentali		X
	IQ12 – Rispetto Pianificazione dell'Intervento		X
	IQ13 – Formatori inadeguati	X	
	IQ14 – Disponibilità del materiale didattico del corso	X	
	IQ15 – Soddisfazione degli utenti di formazione/affiancamento	X	
	IQ16 – Mancata segnalazione scostamenti		X
	IQ17 – Rilievi sui servizi		X



3. INDICATORI DI QUALITÀ PER IL GOVERNO DELLA FORNITURA

Gli indicatori riportati nella presente sezione si applicano a tutti i Lotti della Gara Digital Transformation, a meno che non sia diversamente specificato.

3.1 IQ01 – Rispetto di una scadenza temporale

L'indicatore di qualità IQ01 misura il rispetto di una scadenza temporale definita formalmente, in ottemperanza agli obblighi contrattuali e/o ai documenti di pianificazione approvati dall'Amministrazione, in particolare:

- L'indicatore si applica alle scadenze temporali per i deliverable e gli strumenti di supporto in ottemperanza agli obblighi dell'Accordo Quadro, oggetto di verifica e/o consegna e/o approvazione da parte di Consip in tal caso le penali saranno applicate da Consip;
- l'indicatore si applica alle scadenze temporali dei contratti esecutivi e in tal caso le penali saranno applicate dall'Amministrazione.

Si precisa che per data effettiva di consegna di un deliverable/strumento di supporto si intende la data di consegna che soddisfa i requisiti e/o standard definiti nella documentazione contrattuale e per i quali Consip/l'Amministrazione, per quanto di competenza, abbiano fornito approvazione.

Pertanto, a titolo esemplificativo, una consegna incompleta o parziale non potrà essere considerata efficace e la data di consegna effettiva sarà quella dell'intero prodotto.

Aspetto da valutare	Per ciascun deliverable/strumento di supporto, il rispetto di una scadenza (consegna/riconsegna di un deliverable della fornitura, esecuzione delle attività pianificate, ecc.) stabilita dalla documentazione contrattuale di Accordo Quadro e/o contratto esecutivo.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto (Accordo Quadro/Contratto esecutivo), documenti di pianificazione, lettere di consegna di deliverable, verbali, comunicazioni.
Periodo di riferimento	Ad evento	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Data prevista di consegna/riconsegna di un deliverable (<i>data_prev</i>)• Data effettiva di consegna/riconsegna di un deliverable (<i>data_eff</i>)		
Regole di campionamento	Saranno considerate tutte le scadenze contrattuali relative nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ01 = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ01 <= 0		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia, per quanto di competenza, Consip e/o l'Amministrazione applicheranno la penale Mancato rispetto scadenza temporale .		



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



3.2 IQ02 – Qualità della documentazione

L'indicatore di qualità IQ02 misura il rispetto di requisiti contrattuali riguardanti la documentazione (rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti) o, se non definiti, la soddisfazione dell'Amministrazione riguardo alla documentazione prodotta. Nel caso in cui lo stesso documento sia consegnato ed elaborato più volte, saranno conteggiate tutte le rielaborazioni.

Aspetto da valutare	Rielaborazione documenti a seguito di richiesta da parte dell'Amministrazione.		
Unità di misura	Numero documenti rielaborati	Fonte dati	Email, lettere, verbali, comunicazioni.
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero di documenti rielaborati a seguito di richiesta da parte dell'Amministrazione (<i>N_documenti_rielaborati</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ02 = N_documenti_rielaborati$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo "Arrotondamenti".		
Valore di soglia	$IQ02 \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un numero di rilievi pari a "N_documenti_rielaborati" meno 1.		
Eccezioni	Nessuna		



3.3 IQ03 – Rispetto tempistiche di inserimento/sostituzione di personale

L'indicatore di qualità IQ03 riguarda la tempestività nell'inserimento/sostituzione sia alle risorse impiegate nell'esecuzione delle attività previste dallo specifico servizio acquistato dall'Amministrazione, sia alle risorse che rivestono ruoli di interfaccia verso Consip sia verso le Amministrazioni beneficiarie.

Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta Consip/ le Amministrazione e l'inserimento o sostituzione della risorsa.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, Piano dei Fabbisogni, Piano Operativo, E-mail, lettere, verbali, consuntivazione mensile.
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Data Richiesta inserimento¹ (<i>Data_rich_risorsa</i>)• Data effettiva di inserimento² (<i>Data_inser_risorsa</i>)• Tempo necessario all'Amministrazione per valutare la risorsa proposta dal Fornitore (<i>Tassenso</i>)• Numero totale di risorse inserite/sostituite nel periodo di riferimento (<i>Tris_ins</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le risorse inserite o sostituite nel periodo di riferimento a seguito di una richiesta dell'Amministrazione.		
Formule	$IQ03 = \sum_{j=1}^{Tris_ins} ritardo_in\ s_j$ <p>dove:</p> $tempo_ins_j = Data_ins_risorsa_j - Data_rich_risorsa_j - T_assenso$ $ritardo_ins_j = 0 \quad \text{se } tempo_ins_j \leq 3 \text{ giorni lavorativi}$ $ritardo_ins_j = tempo_ins_j - 3 \quad \text{se } tempo_ins_j > 3 \text{ giorni lavorativi}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ03 <= 0		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia, Consip e/o l'Amministrazione applicheranno la penale Mancato rispetto tempistiche di inserimento/sostituzione di personale .		
Eccezioni	Nessuna		

¹ Per "Data richiesta inserimento" si intende la data in cui l'Amministrazione richiede l'inserimento di una risorsa nella fornitura.

² Per "Data Effettiva di inserimento" si intende la data in cui il Fornitore rende effettivamente disponibile la risorsa ritenuta idonea da parte dell'Amministrazione.



3.4 IQ04 – Inadeguatezza del personale proposto

L'indicatore di qualità IQ04 misura la quantità di risorse non rispondenti ai profili professionali richiesti oppure le risorse che, pur aderendo formalmente ai requisiti del profilo, l'Amministrazione ha ritenuto non adeguate alla mansione o alle attività previste, richiedendone la rimozione.

Aspetto da valutare	Inadeguatezza delle risorse proposte dal Fornitore		
Unità di misura	Numero di richieste di sostituzione	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di sostituzioni, richieste formalmente dall'Amministrazione, che riguardano il personale della fornitura nel periodo di riferimento (N_sostit_rich)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ04 = N_sostit_rich$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ04 = 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un numero di rilievi pari a "N_sostit_rich".		
Eccezioni	Nessuna		



3.5 IQ05 – Turn over del personale

L'indicatore di qualità IQ05 riguarda le sostituzioni operate dal Fornitore relative sia alle risorse impiegate nell'esecuzione delle attività previste dallo specifico servizio acquistato dall'Amministrazione, sia alle risorse che rivestono ruoli di interfaccia verso Consip/AgID e le Amministrazioni beneficiarie.

Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Singola risorsa sostituita	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali nonché eventuali sistemi di gestione della documentazione
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero risorse impegnate nell'erogazione dei servizi e/o nei ruoli di interfaccia verso Consip/AgID/le Amministrazioni beneficiarie sostituite su iniziativa del Fornitore nel periodo di riferimento(<i>Nrisorse_sostituite</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ05 = Nrisorse_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ05 <=1		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un numero di rilievi pari a "Nrisorse_sostituite" meno 1.		
Eccezioni	<ul style="list-style-type: none">Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dai referenti dell'Amministrazione, non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore soglia;Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore soglia <u>purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni</u>:<ul style="list-style-type: none">a) ciascuna sostituzione sia effettuata nel rispetto dei termini del preavviso pari ad almeno 15 giorni solari o diversamente stabilito nel Contratto Esecutivo;b) ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con il referente dell'Amministrazione;c) ciascuna dimissione sia opportunamente documentata.		



3.6 IQ06 – Tempo di attivazione degli interventi

L'indicatore di qualità IQ14 misura la tempestività di attivazione degli interventi a partire dalla richiesta dell'Amministrazione.

Aspetto da valutare	Il tempo di attivazione degli interventi a partire dalla richiesta dell'Amministrazione		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Piano dei Fabbisogni, Piano Operativo, Email, lettere, verbali, comunicazioni.
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data della richiesta di attivazione di un intervento (Data_rich_int)Data di attivazione dell'intervento (Data_attiv_int)Numero totale di interventi attivati nel trimestre (Ntotale_interv)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ06 = \sum_{j=1}^{N_{totale\ interventi}} ritardo_{attiv_j}$ <p>dove:</p> $T_{attiv_j} = Data_{attiv_int_j} - Data_{rich_int_j}$ $ritardo_{attiv_j} = 0 \quad \text{se } T_{attiv_j} \leq 5 \text{ giorni_lavorativi}$ $ritardo_{attiv_j} = T_{attiv_j} - 5 \quad \text{se } T_{attiv_j} > 5 \text{ giorni_lavorativi}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ06 <= 0		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia, l'Amministrazione applicherà la penale Mancato rispetto del tempo di attivazione interventi.		
Eccezioni	Nessuna		



3.7 IQ07 – Numerosità dei rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità IQ07 misura il numero di rilievi notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo e, in particolare:

- L'indicatore si applica ai rilievi per inadempimenti generici o afferenti obblighi contrattuali non adempiuti nei tempi e nei modi stabiliti dal Capitolato Tecnico (parte generale e parte speciale), dal Contratto (di Accordo Quadro ed esecutivi), dall'Offerta tecnica e in tal caso le penali saranno applicate da Consip;
- l'indicatore si applica ai rilievi afferenti ai servizi specifici oggetto del contratto esecutivo e in tal caso le penali saranno applicate dall'amministrazione.

Inoltre, sono conteggiati i rilievi afferenti ai deliverable sia relativamente alla prima consegna che alle successive rielaborazioni richieste da Consip e/o dall'Amministrazione.

Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per inadempimenti della fornitura: <ul style="list-style-type: none">• di carattere generale (pertanto tutti quelli sulla documentazione prodotta e non direttamente riconducibile ad un obiettivo)• afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel contratto e suoi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro• afferenti il mancato rispetto delle soluzioni proposte in sede di offerta, così come indicato nel capitolato		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettera di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sulla fornitura (<i>N_{rilievi_forn}</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sulla fornitura comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento.		
Formula	$IQ07 = N_{rilievi_forn}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ07 \leq 3$		
Azioni contrattuali	Per il superamento del valore di soglia, per quanto di pertinenza, Consip e/o l'Amministrazione applicheranno la penale Eccesso di rilievi sulla fornitura .		
Eccezioni	NA		



4. INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI

4.1 IQ08 – Non approvazione dei documenti fondamentali

L'indicatore valuta la mancata approvazione di un documento basilare per le attività e gli interventi progettuali. Sono inderogabilmente basilari i seguenti documenti:

- Il Piano della Qualità Generale,
- i Curricula delle risorse da impiegare,
- il Piano di Lavoro Generale,
- i deliverable minimi previsti per il servizio,
- i verbali delle riunioni di Avanzamento delle attività.

Nel piano dei Fabbisogni l'Amministrazione potrà indicare ulteriori documenti/deliverables sui quali applicare l'indicatore.

Aspetto da valutare	Completezza, accuratezza funzionale, coerenza e stabilità funzionale. Rispetto degli standard e linee guida.		
Unità di misura	Deliverables rilasciati	Fonte dati	E-mail lettere verbali
Periodo di riferimento	Durata dell'attività	Frequenza di misurazione	A fine attività in caso di durata inferiore a tre mesi. Trimestralmente in caso di attività di durata superiore ai tre mesi.
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Nr di deliverables rilasciati (Doc_Ril)• Nr di deliverables non approvati (Doc_NAppr)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ08 = \frac{Doc_NAppr}{Doc_Ril}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ08=0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore soglia, comporterà per ogni documento aggiuntivo rispetto al valore soglia l'applicazione da parte dell'Amministrazione della penale Mancata approvazione documenti fondamentali.		
Eccezioni	NA		



4.2 IQ09 – Rispetto Pianificazione dell'Intervento

L'indicatore misura il rispetto complessivo della pianificazione approvata.

Il presente indicatore di qualità considera il tempo pianificato complessivo intercorrente tra la fase di inizio dell'attività ed il termine dell'attività; un eventuale ritardo in fasi intermedie di esecuzione dell'attività non costituirà pertanto inadempienza.

Si precisa che per il rispetto della pianificazione dell'intervento è necessario che:

- il Fornitore abbia consegnato tutti i deliverable previsti;
- l'Amministrazione abbia approvato tutti i prodotti previsti.

Aspetto da valutare	Rispetto della pianificazione dell'intervento.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	E-mail lettere verbali Piano dei Fabbisogni
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento	Frequenza di misurazione	A fine attività in caso di durata inferiore a tre mesi. Trimestralmente in caso di attività di durata superiore ai tre mesi.
Dati elementari da rilevare	Per ciascun intervento: <ul style="list-style-type: none">• Data fine intervento pianificata (Data_fine_pian)• Data fine intervento effettiva (Data_fine_eff)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ09 = (Data_fine_eff - Data_fine_pian)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ09 \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al valore soglia</u> l'applicazione da parte dell'Amministrazione della penale Mancato rispetto della pianificazione dell'intervento .		
Eccezioni	NA		



4.3 IQ10 – Formatori inadeguati

L'indicatore di qualità è specifico per il servizio L3.S2 L4.S2 e L5.S2 Affiancamento alla Transizione Digitale in quanto l'efficacia delle attività svolte dipende totalmente dalla preparazione, esperienza, competenza, capacità specifiche sulle tematiche oggetto dell'addestramento e dalla padronanza delle tecniche e modalità di gestione dell'aula e dei discenti.

Si precisa che l'indicatore si applica anche alla modalità di erogazione e-learning misurando in tal caso l'affiancamento agli utenti a valle dell'erogazione dell'intervento formativo in modalità e-learning.

Aspetto da valutare	Numero di formatori ritenuti inadeguati dall'Amministrazione.		
Unità di misura	Risorsa professionale	Fonte dati	E-mail lettere verbali
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento	Frequenza di misurazione	Al termine del corso
Dati elementari da rilevare	N_{form_inad} = Numero di formatori ritenuti inadeguati		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ10 = N_{form_inad}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ10 = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni risorsa in scostamento</u> dal valore soglia l'emissione di 1 Rilievo sui servizi , incrementando l'indicatore IQ14 .		
Eccezioni	NA		



4.4 IQ11 – Disponibilità del materiale didattico del corso

L'indicatore di qualità misura la disponibilità del materiale didattico del corso nei tempi contrattualmente previsti.
Si applica ai servizi L3.S2 L4.S2 e L5.S2.

Aspetto da valutare	Giorni di ritardo rispetto alla data di disponibilità del materiale didattico prevista.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	E-mail lettere verbali Piano dei Fabbisogni
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento	Frequenza di misurazione	Al termine del corso
Dati elementari da rilevare	<i>Data_prev</i> = Data prevista di disponibilità del materiale didattico <i>Data_eff</i> = Data effettiva di disponibilità del materiale didattico		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ11 = Data_eff - Data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ11 \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione</u> l'emissione di 1 Rilievo sui servizi , incrementando l'indicatore IQ14 .		
Eccezioni	NA		



4.5 IQ12 – Soddisfazione degli utenti di formazione/affiancamento

L'indicatore di qualità misura il livello di soddisfazione degli allievi per ciascuno dei seguenti aspetti:

- materiale didattico;
- qualità della docenza;
- qualità dell'assistenza tutoring e della piattaforma didattica;
- organizzazione del corso.

L'indicatore dovrà quindi essere misurato distintamente per ognuno degli aspetti sopra indicati e per ognuno di essi dovrà essere raggiunto il valore soglia indicato, pena l'applicazione delle azioni contrattuali previste. Il Fornitore dovrà quindi dare evidenza delle differenti rilevazioni per ogni aspetto inerente il corso.

A titolo esemplificativo, qualora il Fornitore non raggiungesse il valore soglia per l'organizzazione del corso e lo raggiunga per tutti gli altri aspetti, sarà comunque applicata l'azione contrattuale prevista. Analogamente, se il valore soglia non fosse raggiunto su due aspetti differenti (ad esempio materiale didattico e organizzazione del corso), l'azione contrattuale prevista sarà applicata due volte.

Si applica ai servizi L3.S2 L4.S2 e L5.S2.

Aspetto da valutare	La soddisfazione degli allievi che hanno partecipato a sessioni di formazione/affiancamento. La valutazione avverrà utilizzando numeri positivi in scala da 1 a 10 in cui: <ul style="list-style-type: none"> - <=5 corrisponde a "non soddisfatto"; - =6 corrisponde a "appena soddisfatto"; - =7-8 corrisponde a "soddisfatto"; - =9-10 corrisponde a "pienamente soddisfatto". 		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento	Frequenza di misurazione	Al termine del corso
Dati elementari da rilevare	Per ciascun allievo dovranno essere valutate: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Risp Pos</i> = Numero di risposte positive (valore >=7) - <i>Risp Tot</i> = Numero di risposte totali <i>Ut Tot</i> = Numero di utenti totali che hanno risposto alle domande		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ12 = \frac{\sum_{i=1}^{UtTot} RispPos_i}{RispTot * UtTot} * 100$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ12 ≥ 90		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento dal valore soglia</u> l'emissione di 1 Rilievo sui servizi , incrementando l'indicatore IQ14 .		
Eccezioni	NA		



4.6 IQ13 – Mancata segnalazione scostamenti

L'indicatore si applica ai servizi dei Lotti 6,7,8 e nello specifico ai servizi L6.S1, L6.S2, L7.S1, L7.S2, L8.S1, L8.S2 e misura la mancata individuazione e/o segnalazione da parte del Fornitore dei servizi di PMO di criticità sui progetti/programmi monitorati che hanno impatto sugli obiettivi dei progetti/programmi, sulla loro pianificazione temporale ed economico-finanziaria.

Aspetto da valutare	Numero di criticità emerse e non individuate/segnalate tempestivamente.		
Unità di misura	Percentuale di criticità non individuate/segnalate	Fonte dati	E-mail lettere verbalì
Periodo di riferimento	Bimestre antecedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Dati elementari da rilevare	<i>N_criticità_non segn</i> = Numero di criticità non individuate/non segnalate nel periodo di riferimento o comunque entro la milestone/SAL antecedente il termine del periodo di riferimento per la misura <i>N_criticità_tot</i> = numero di criticità di progetto o programma emerse e con impatto su obiettivi, pianificazione temporale e pianificazione economico-finanziaria dei progetti/programmi oggetto del servizio di PMO		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ13 = \frac{N_criticità_non_segn}{N_criticità_tot} * 100$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ13 \leq 5$		
Azioni contrattuali	Per il mancato rispetto del valore soglia l'Amministrazione applicherà la penale Mancata segnalazione scostamenti .		
Eccezioni	NA		



4.7 IQ14 – Rilievi sui servizi

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate sul complesso dei servizi erogati per una Amministrazione beneficiaria, tramite segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) da parte dell'Amministrazione per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, siano esse presidiate da specifici indicatori o non presidiate.

Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti tutti i servizi erogati nell'ambito di ciascun contratto esecutivo		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	$N_rilievi_ser = \text{Numero Rilievi inerenti l'erogazione dei servizi del contratto esecutivo}$		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ14 = N_rilievi_ser$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ14 \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni rilievo di scostamento rispetto al valore soglia</u> l'applicazione da parte dell'Amministrazione della penale Eccesso di rilievi sui servizi .		
Eccezioni	NA		



5. ARROTONDAMENTI

Ai fini del calcolo dello scostamento tra le percentuali misurate e quelle contrattuali, le prime dovranno essere arrotondate nel modo seguente:

- aumento o riduzione del 5%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,00% e 2,49% ed al 5% per scostamenti superiori;
- aumento o riduzione dell'1%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,00% e lo 0,49% ed all'1% per scostamenti superiori;
- aumento o riduzione del 0,5%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e 0,249% ed al 0,5% per scostamenti superiori;
- aumento o riduzione dello 0,1%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e lo 0,049% ed allo 0,1% per scostamenti superiori;
- aumento o riduzione del 0,01%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,0000% e 0,0049% ed al 0,01% per scostamenti superiori.