

APPENDICE INQFO2

**al Capitolato Tecnico relativo all'affidamento di servizi di
sviluppo software, gestione dei siti web (lotto 1) e di publishing
redazionale (lotto 2) dell'Inail - ID 1280**

LOTTO 2

INQFO2 - Indicatori di qualità



Indice

1.	RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITA'	3
1.1	SLCP - Slittamento della consegna di un prodotto	4
1.2	RCIS - Reclami per indisponibilità del servizio	5
1.3	PRNA - Personale della fornitura inadeguato	6
1.4	TORS - Turn over del personale	7
1.5	TISP - Tempestività di inserimento / sostituzione del personale	8
1.6	RLFN - Rilievi sulla fornitura	10
2.	INDICI DI PRESTAZIONE	11



1. RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITA'

Di seguito sono introdotti gli indicatori di qualità della fornitura

SERVIZIO REDAZIONE SITI WEB	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	IP
SLCP - Slittamento della consegna di un prodotto	X	X	
RCIS - Reclami per indisponibilità del servizio	X		
PRNA - Personale inadeguato		X	X
TORS - Turn over del Personale		X	
TISP - Tempestività di inserimento / sostituzione del personale	X		
RLFN - Rilievi sulla fornitura		x	



1.1 SLCP - Slittamento della consegna di un prodotto

L'indicatore si applica alla consegna dei deliverables previsti dalla fornitura o specificatamente previsti dal piano di lavoro del servizio

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Puntualità nella consegna dei deliverable rispetto alla data prevista		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto Piano di lavoro Lettere di consegna di deliverable Lettera di Rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni consegna)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data prevista di consegna di un deliverable (data_prev)Data effettiva di consegna di un deliverable (data_eff)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le consegne di deliverable eseguite nel periodo di riferimento		
Formula	$SLCP = Data_eff - Data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SLCP <= 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none">L'applicazione della penale "<i>Ritardo nella consegna del Piano della Qualità Generale</i>" se il deliverable è il piano di qualità generaleL'applicazione della penale "<i>Ritardo nella consegna del Piano di lavoro Generale</i>" se il deliverable è il piano di lavoroL'emissione di un Rilievo sulla fornitura per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo o frazione rispetto al valore di soglia negli altri casi		
Eccezioni	Nessuna		



1.2 RCIS - Reclami per indisponibilità del servizio

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Il numero di reclami per indisponibilità del servizio		
Unità di misura	Reclamo	Fonte dati	Lettera / email
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di segnalazioni di indisponibilità del servizio effettuate dall'Istituto (Nsegnalazioni_indisp)		
Regole di campionamento	Si considerano tutte le segnalazioni di indisponibilità del servizio di publishing redazionale effettuate dall'Istituto formalizzate al Fornitore nel periodo di osservazione (Nsegnalazioni_indisp)		
Formula	$RCIS = Nsegnalazioni_indisp$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RCIS = 0		
Azioni contrattuali	Per ciascuna segnalazione eccedente il valore di soglia verrà emesso un rilievo		
Eccezioni	Nessuna		



1.3 PRNA - Personale della fornitura inadeguato

L'indicatore di qualità riguarda tutte le risorse impiegate nell'erogazione della fornitura compreso il Referente.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta dell'Istituto		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestre
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero risorse sostituite su richiesta dell'Istituto (Nrisorse_inadeg)		
Regole di campionamento	Nessuna.		
Formula	$PRNA = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia migliorativo	PRNA = 0		
Valore di soglia limite	PRNA <= 3		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: <ul style="list-style-type: none">la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP1 "Personale inadeguato" al superamento del valore di soglia migliorativoPenale "Eccesso di Personale inadeguato" al superamento del valore di soglia limite		
Eccezioni	Nessuna		



1.4 TORS - Turn over del personale

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni, su iniziativa del Fornitore, di risorse impiegate nei servizi della fornitura ivi incluso il RUAC.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Risorse sostituite	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero risorse sostituite su iniziativa del Fornitore (Nrisorse_sostituite)		
Regole di campionamento	Nessuna.		
Formula	$TORS = Nrisorse_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TORS <= 3		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Eccesso Turn over"		
Eccezioni	Nessuna		



1.5 TISP - Tempestività di inserimento / sostituzione del personale

Con questo indicatore si misura la tempestività nell'inserimento/sostituzione di risorse impiegate nella fornitura (compreso il Responsabile Unico delle attività contrattuali).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta dell'Istituto e l'inserimento/sostituzione della risorsa richiesta.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto, E-mail, verbali, Consuntivo Attività (Rendiconto risorse), presenze presso i team (eventuale foglio firma)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data Richiesta Inserimento [1] (<i>Data_rich_risorsa</i>) Data Inserimento (<i>Data_inser_risorsa</i>) Data Sostituzione (<i>Data_sost_risorsa</i>) Tempo necessario all'Istituto per valutare la risorsa proposta dal Fornitore (<i>T_assenso</i>) Numero totale di risorse inserite nel periodo di riferimento (<i>Tris_ins</i>) Numero totale di risorse sostituite nel periodo di riferimento (<i>Tris_sost</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le risorse inserite o sostituite nel periodo di riferimento a seguito di una richiesta dell'Istituto		
Formule	$TISP(inserimento) = \sum_{j=1}^{Tris_ins} ritardo_ins_j$ <p>dove:</p> $durata_ins = Data_ins_risorsa - Data_rich_risorsa - T_assenso$ $valorelimite_ins = 10giorni_lavorativi$ $ritardo_ins = \begin{cases} durata_ins - valorelimite_ins & (se\ durata_ins \geq valorelimite_ins) \\ 0 & (se\ durata_ins < valorelimite_ins) \end{cases}$		



	$TISP(sostituzione) = \sum_{j=1}^{Tris_sost} ritardo_sost_j$ <p>dove:</p> $durata_sost = Data_sost_risorsa - Data_rich_risorsa - T_assenso$ $valorelimite_sost = 5giorni_lavorativi$ $ritardo_sost = \begin{cases} durata_sost - valorelimite_sost & (se\ durata_sost \geq valorelimite_sost) \\ 0 & (se\ durata_sost < valorelimite_sost) \end{cases}$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	$TISP(inserimento) = 0$ $TISP(sostituzione) = 0$
Azioni contrattuali	Rilievo sulla fornitura per ogni giorno lavorativo o frazione di ritardo rispetto al valore di soglia
Eccezioni	Nessuna



1.6 RLFN - Rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità conteggia i rilievi notificati al fornitore tramite lettera/e per qualsiasi inadempimento (non specificatamente misurato dagli indicatori di qualità) rispetto ai requisiti minimi espressi nel capitolato tecnico.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Lettera/e di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi (<i>Nrilievi_forn</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle lettera/a di rilievo formalizzate al fornitore nel periodo di riferimento		
Formula	$RLFN = Nrilievi_forn$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFN \leq 4$		
Azioni contrattuali	Penale “ <i>Eccesso dei rilievi tollerati sulla fornitura</i> ” nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



2. INDICI DI PRESTAZIONE

Di seguito viene definito l'indice di prestazione cui è legata la quota percentuale (Quota) del corrispettivo maturato che sarà erogata solo al soddisfacimento dei valori di soglia dell'indicatore "PRNA - Personale della fornitura inadeguato".

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP1	Personale della fornitura inadeguato	trimestre precedente la rilevazione	PRNA	10%