



Data di pubblicazione: 16/12/2022

Nome allegato: *All. 1 bis - Capitolato Tecnico - Indicatori di qualita.pdf*

CIG: 9493382AA6;

Nome procedura: *Procedura ristretta, ai sensi dell'art. 61 del D.Lgs. m. 50/2016, svolta mediante il Sistema Dinamico di Acquisizione per la Pubblica Amministrazione (SDAPA), da aggiudicare con il criterio del minor prezzo per la acquisizione di servizi professionali Red Hat*

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Direzione centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione

Allegato 1bis – Indicatori di qualità

**Procedura celebrata attraverso il Sistema dinamico di acquisizione della
Pubblica Amministrazione istituito da Consip S.p.A., ai sensi dell'art. 55
del D. Lgs. 50/2016, volta all'acquisizione dei
"SERVIZI PROFESSIONALI RED HAT"**

C.I.G. n. 9493382AA6

Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma

C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001

SOMMARIO

1.	PREMESSA.....	3
2.	INDICATORI DI QUALITÀ.....	4
2.1.	IQ01 - Rispetto di una scadenza temporale	4
2.2.	IQ02 - Qualità della documentazione	6
2.3.	IQ03 - Rispetto delle tempistiche di inserimento/sostituzione di personale	7
2.4.	IQ04 - Inadeguatezza del personale proposto.....	8
2.5.	IQ05 - Turn over del personale	9
2.6.	IQ06 - Presenza delle risorse	10
2.7.	IQ07 - Disponibilità dei dati a fine fornitura.....	11
2.8.	IQ08 - Numerosità di rilievi	12
3.	ARROTONDAMENTI	13

1. Premessa

Il presente documento costituisce parte integrante del capitolato tecnico relativo all'acquisizione dei servizi professionali Red Hat GPS (Global Professional Services).

Di seguito viene riportata la tabella degli indicatori di qualità previsti contrattualmente con l'indicazione dell'azione contrattuale associata ai singoli indicatori e da una descrizione che ne specifica modalità e criteri di applicazione.

Ambito	Indicatore di qualità	Azione contrattuali	
		Rilievo	Penale
Governo della fornitura e servizi professionali	IQ01 – Rispetto di una scadenza temporale		X
	IQ02 – Qualità della documentazione	X	
	IQ03 – Rispetto delle tempistiche di inserimento/sostituzione di personale		X
	IQ04 – Inadeguatezza del personale proposto	X	
	IQ05 – Turn over del personale	X	
	IQ06 – Presenza delle risorse		X
	IQ07 – Disponibilità dei dati a fine fornitura		X
	IQ08 – Numerosità di rilievi		X

2. Indicatori di qualità

2.1. IQ01 - Rispetto di una scadenza temporale

L'indicatore di qualità IQ01 misura il rispetto di una scadenza temporale definite formalmente, in ottemperanza agli obblighi contrattuali e/o ai documenti di pianificazione approvati dall'Istituto. In tal caso la penale viene applicata dall'Istituto.

Rientra in tale ambito il rispetto delle scadenze temporali sia per i deliverable in ottemperanza agli obblighi contrattuali di cui documenti sono oggetto di verifica e/o consegna e/o approvazione da parte di Consip/Agid sia quelli in fase antecedente la stipula del contratto esecutivo con dall'Istituto. In tali casi l'applicazione della relativa penale viene applicata da Consip.

Si precisa che per data effettiva di consegna di un deliverable si intende la data di consegna del deliverable che soddisfa i requisiti e/o standard definiti nella documentazione contrattuale.

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;
- termine della fase di collaudo effettivo richiede la risoluzione di tutte le anomalie riscontrate nel corso del collaudo medesimo.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Per ciascun servizio e per ciascun deliverable prodotto nell'ambito del servizio, il rispetto di una scadenza (consegna/riconsegna di un deliverable della fornitura, esecuzione delle attività pianificate, ecc.) stabilita dal contratto e/o dal piano di lavoro approvato.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, documenti di pianificazione, lettere di consegna di deliverable, verbali, comunicazioni.
Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Data prevista di consegna/riconsegna di un deliverable (data_prev); Data effettiva di consegna/riconsegna di un deliverable (data_eff);		
Regole di campionamento	Vanno 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, l'Amministrazione applicherà la penale pari allo 0,2‰ (zerovirgolandue per mille) dell'importo complessivo dell'obiettivo/servizio di riferimento nel contratto esecutivo di fornitura.
Eccezioni	Nessuna

2.2. 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.

Caratteristica	Funzionalità	Sotto caratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti.		
Unità di misura	Numero documenti rielaborati	Fonte dati	E-mail, 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	Vanno considerate tutte le scadenze contrattuali relative nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ02 \leq N _ \text{documenti} _ \text{rielaborati}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
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		

2.3. IQ03 - Rispetto delle tempistiche di inserimento/sostituzione di personale

L'indicatore di qualità IQ03 riguarda la tempestività nell'inserimento/sostituzione sia alle risorse impiegate in modalità continuativa per l'erogazione dei servizi professionali sia alle risorse che rivestono ruoli di interfaccia verso l'Amministrazione.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta dell'Amministrazione e l'inserimento della risorsa.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, E-mail, lettere, verbali, consuntivazione mensile (Rendiconto risorse), fogli firma.
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data Richiesta inserimento (<i>Data_rich_risorsa</i>) • Data effettiva di inserimento (<i>Data_ins_risorsa</i>) • Tempo necessario all'Amministrazione per valutare la risorsa proposta dal Fornitore (<i>T_assenso</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.		
Formula	$IQ03 = \sum_{j=1}^{Tris_ins} Ritardo_ins_j$ <p>Dove:</p> $Tempo_ins_j = Data_ins_risorsa_j - Data_rich_risorsa_j - T_assenso$ <p>Se $Tempo_ins_j \leq 5$ $Ritardo_ins_j = 0$</p> <p>Se $Tempo_ins_j > 5$ $Ritardo_ins_j = Tempo_ins_j - 5$</p>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ03 <= 0		

Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia, l'Amministrazione applicherà una penale pari allo 0,2‰ (zerovirgolandue per mille) dell'importo complessivo del servizio di riferimento nel contratto esecutivo di fornitura.
Eccezioni	Nessuna

2.4. 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.

Caratteristica	Funzionalità	Sotto caratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Inadeguatezza delle risorse proposte dal Fornitore		
Unità di misura	Numero di richieste di sostituzione	Fonte dati	E-mail, lettera, 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	$IQ04 \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un numero di rilievi pari a "N_sostit_rich".		
Eccezioni	Nessuna		

2.5. IQ05 - Turn over del personale

L'indicatore di qualità IQ05 riguarda le sostituzioni operate dal Fornitore relative sia alle risorse impiegate in modalità continuativa per l'erogazione dei servizi professionali sia alle risorse che rivestono ruoli di interfaccia verso l'Amministrazione.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Utilizzo delle Risorse
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 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	$IQ05 \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un numero di rilievi pari a " <i>Nrisorse_sostituite</i> " 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 purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni: <ul style="list-style-type: none"> a) ciascuna sostituzione sia effettuata nel rispetto dei termini del preavviso; b) ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con il referente dell'Amministrazione, come indicato nello schema di contratto; c) ciascuna dimissione sia opportunamente documentata. 		

2.6. IQ06 - Presenza delle risorse

L'indicatore di qualità IQ06 rileva la presenza delle risorse assegnate al presidio *on-site*. In particolare, l'indicatore si riferisce al numero di risorse non tempestivamente sostituite in caso di assenza programmate dei componenti del presidio *on-site* (ferie, maternità, permessi, aspettative ecc...) sia in caso di assenze improvvise (malattia, infortunio, ecc.).

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Utilizzo delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse non sostituite in caso di assenze programmate o improvvise		
Unità di misura	Singola risorsa assente	Fonte dati	E-mail, sistema rilevazione presenze, fogli firma
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero risorse non sostituite dal Fornitore in caso di assenze programmate nel periodo di riferimento (<i>Nrisorse_assenti</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ06 = <i>Nrisorse_sostituite</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ06 <= 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione di una penale pari al costo giornata/uomo della risorsa assente.		
Eccezioni	Nessuna		

2.7. IQ07 - Disponibilità dei dati a fine fornitura

L'indicatore di qualità IQ07 riguarda la disponibilità dei dati conservati, delle configurazioni e di ogni altra informazione inerenti all'Amministrazione nell'ambito dei Centri Servizi alla fine della fornitura della singola componente di servizio.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto della scadenza di consegna/riconsegna dei principali deliverable e oggetti della fornitura (es. almeno i dati memorizzati nei DB, file di configurazione, immagine server etc ...) stabilita dal contratto e/o dal piano di lavoro approvato, con indicazione della data di fine fornitura.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, documenti di pianificazione, lettere di consegna di deliverable, verbali, comunicazioni
Periodo di riferimento	Fine dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Data prevista di consegna/riconsegna (<i>data_prev</i>) Data effettiva di consegna/riconsegna (<i>data_eff</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate le scadenze contrattuali nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ07 = data_prev - data_eff$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ07 \leq 0$		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia, l'Amministrazione applicherà la penale pari all'0,2‰ (zerovirgolandue per mille) dell'importo complessivo di fornitura.		
Eccezioni	Nessuna		

2.8. IQ08 - Numerosità di rilievi

L'indicatore di qualità IQ08 misura il numero di rilievi notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo.

Ai fini della rilevazione del presente indicatore, saranno conteggiati sia rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura nonché eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obblighi contrattuali non adempiuti nei tempi e nei modi stabiliti dal capitolato tecnico, dal contratto, dall'Offerta tecnica e/o tracciati sui Piani di lavoro.

Inoltre, sono conteggiati i rilievi afferenti alla documentazione prodotta (output della fornitura) sia relativamente alla prima consegna che alle successive rielaborazioni richieste dall'Amministrazione.

Caratteristica	Efficacia	Sotto caratteristica	Efficacia
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>Nrilievi_forn</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sulla fornitura comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento.		
Formula	$IQ08 = N_{rilievi_forn}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ08 \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale pari allo 0,2‰ (zerovirgolandue per mille) dell'importo complessivo del contratto esecutivo di fornitura per ogni rilievo eccedente il valore soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

3. 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 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 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.