

APPENDICE 2 AL CAPITOLATO

INDICATORI DI QUALITÀ

Affidamento di Servizi di assistenza contabile in ambito PAC e COAN

	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Assistenza contabile in ambito PAC e COAN		
		Pag. 2 a 7	

INDICE

1. Premessa	3
2. IQ 1 – Indicatori Qualità per i Servizi in ambito PAC e COAN	4
2.1 IQ 1.1 –Adeguatezza del personale	4
2.2 IQ 1.2 – Rispetto di una scadenza contrattuale	5
2.3 IQ 1.3 – Rilievi sulla fornitura.....	5
2.4 IQ 1.4 – <i>Turn over</i> delle figure professionali indicate in offerta	6
2.5 IQ 1.5 – <i>Turn over</i> delle figure professionali impiegate nel servizio	Errore. Il segnalibro non è definito.

	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Assistenza contabile in ambito PAC e COAN		
		Pag. 3 a 7	

1. PREMESSA

Il presente documento descrive gli indicatori di qualità del Contratto 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 eventuali azioni contrattuali a seguito di non soddisfazione degli obiettivi degli indicatori di qualità;
- le possibili eccezioni da considerare nell'uso dell'indicatore (ad esempio l'indicatore potrebbe non applicarsi in fase di avviamento di un servizio).

Gli indicatori di qualità, come indicato nel Capitolato Tecnico, possono essere richiamati nei singoli PAD e RAD relativamente a tutte le attività previste a misura.

	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Assistenza contabile in ambito PAC e COAN		
		Pag. 4 a 7	

2. IQ 1 – INDICATORI QUALITÀ PER I SERVIZI IN AMBITO PAC E COAN

Di seguito sono descritti gli Indicatori di Qualità per misurare aspetti validi per tutti i servizi che compongono la fornitura quali ad esempio il rispetto delle scadenze di documenti contrattuali (piano della qualità, attività di subentro, deliverable, verbali, relazioni, ecc.) adeguatezza delle risorse impiegate nella fornitura, rispetto degli adempimenti contrattuali non presidiati da separate e specifiche azioni contrattuali (non conformità rispetto al contratto e allegati).

2.1 IQ 1.1 –Adeguatezza del personale

L'indicatore di qualità misura la quantità di risorse non rispondenti ai profili professionali richiesti oppure che pur aderendo formalmente ai requisiti del profilo nel corso della fornitura la Società Appaltante ha ritenuto non adeguata la mansione e l'attività svolta al ruolo richiesto e ne ha chiesto la rimozione.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate dalla Società Appaltante		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	<i>E-mail</i> lettere verbali Sistema documentale della Società Appaltante
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Quadrimestrale
Dati da rilevare	Numero risorse rimosse per inadeguatezza su richiesta della Società Appaltante (<i>Nrisorse_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ 1.1 = <i>Nrisorse_inadeg</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ 1.1 = 1		
Azioni contrattuali	il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Personale inadeguato" pari all'1% dell'importo contrattuale per ogni risorsa inadeguata		
Eccezioni	Nessuna		

	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Assistenza contabile in ambito PAC e COAN		
		Pag. 5 a 7	

2.2 IQ 1.2 – Rispetto di una scadenza contrattuale

L'indicatore di qualità misura il rispetto di scadenze temporali derivanti dalla documentazione contrattuale (es. dalle scadenze pianificate nei PAD e da quelle richieste dai Beneficiari attraverso strumenti quali mail, note, ecc.)

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza contrattuale		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Documenti di pianificazione Scadenze comunicate dai Beneficiari
Periodo di riferimento	Mensilmente	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati <ul style="list-style-type: none"> - Data prevista (data_prev) - Data effettiva (data_eff) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ 1.2 = data_eff – data_prev		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ 1.2 <= 0		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo eccedente il valore di soglia la Società Appaltante applicherà la penale “ mancato rispetto di una scadenza contrattuale ” pari all'1‰ dell'importo contrattuale.		
Eccezioni	Nessuna		

2.3 IQ 1.3 – Rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (di seguito chiamata Rilievo) dalla Società Appaltante per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale e non presidiati da specifici indicatori di qualità.

	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Assistenza contabile in ambito PAC e COAN			
			Pag. 6 a 7	

Caratteristica	Efficacia	Sotto caratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità della fornitura afferenti alle 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	E-mail lettere verbali Sistema documentale della Società Appaltante
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Quadrimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sulla fornitura (<i>Nrilievi_forn</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi comunicati tramite le fonti dati nel periodo di riferimento		
Formula	IQ 1.3 = <i>Nrilievi_forn</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ 1.3 = 5		
Azioni contrattuali	<p>Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale “Eccesso di rilievi sulla fornitura” pari all'1% dell'importo contrattuale.</p> <p>La Società Appaltante fisserà un nuovo termine per porre termine all'inadempimento e tale nuovo termine costituirà una nuova scadenza da presidiare con il medesimo indicatore.</p>		
Eccezioni	Nessuna		

2.4 IQ 1.4 – Turn over delle figure professionali indicate in offerta

L'indicatore di qualità misura la modifica unilaterale da parte dell'Appaltatore delle risorse nominative indicate in fase di offerta nel corso di erogazione dell'attività.

Caratteristica	Efficacia	Sotto caratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Corrispondenza dei CV indicati in fase di offerta con il personale effettivamente utilizzato in fornitura		
Unità di misura	Numero di risorse	Fonte dati	Offerta tecnica CV Documenti di progetto
Periodo di riferimento	annuale	Frequenza di misurazione	annuale
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati i nominativi indicati in offerta e quelli effettivamente impiegati sul progetto		

	APPENDICE 2: INDICATORI DI QUALITÀ Affidamento di Assistenza contabile in ambito PAC e COAN		
		Pag. 7 a 7	

Regole di campionamento	Nessuna
Formula	Differenza fra i nominativi indicati in offerta e quelli effettivamente impiegati nella prestazione
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	$IQ\ 1.4 \leq 2$
Azioni contrattuali	Per ogni risorsa impiegata nell'esecuzione dell'appalto che sia diversa da quella indicata nei cv presentati in offerta, la Società Appaltante applicherà la penale pari 1% all' dell'importo contrattuale complessivo
Eccezioni	Nessuna