

APPENDICE 2 ALL'ALLEGATO 7 CAPITOLATO TECNICO

INDICATORI DI QUALITÀ

Gara a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Telerilevamento ed Elaborazione cartografica per il SIAN

Indice

1.	INTRODUZIONE.....	3
1.1.	Scopo del documento.....	3
2.	INDICATORI DI QUALITÀ GOVERNO DELLA FORNITURA	4
2.1.	PFI – Personale inadeguato	4
2.2.	RTMS – Rispetto del tempo massimo per la consegna dei prodotti di fornitura	5
2.3.	SLISC - Slittamento di una scadenza contrattuale: misura il rispetto di una scadenza prevista contrattualmente	6
3.	INDICATORI DI QUALITÀ SERVIZI	7
3.1.	NAC – Numero di anomalie riscontrare in fase di collaudo.....	7
3.2.	GSCO - Giorni di sospensione del collaudo.....	8
3.3.	NAPP - Non approvazione prodotti di fornitura	9

1. INTRODUZIONE

1.1. Scopo del documento

Scopo della presente Appendice è 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.

In particolare, il presente documento definisce gli indicatori relativi ai seguenti ambiti:

Governo della Fornitura - comprendente i seguenti indicatori di qualità:

- PFI - Personale inadeguato: misura il numero di risorse ritenute inadeguate da AGEA;
- RTMS - Rispetto del tempo massimo per la consegna dei prodotti di fornitura: misura il rispetto del tempo massimo per la consegna dei prodotti di fornitura, stabilito dal contratto e/o dal Piano di lavoro;
- SLISC - Slittamento di una scadenza contrattuale: misura il rispetto di una scadenza prevista contrattualmente.

Servizi - comprendente i seguenti indicatori di qualità:

- NAC - Numero di anomalie riscontrate in fase di collaudo: misura il numero di anomalie riscontrate in fase di collaudo e riportate nel rapporto di collaudo;
- GSCO - Giorni di sospensione del collaudo: misura il numero complessivo di giorni in cui è stato sospeso il collaudo per cause imputabili al Fornitore;
- NAPP - Non approvazione dei prodotti di fornitura: rileva la mancata approvazione di un documento relativo ai deliverables o ai prodotti di fornitura.

Le fonti dati degli indicatori sono la documentazione contrattuale ivi compresa l'offerta tecnica, la documentazione di intervento e tutte le comunicazioni tra Fornitore e AGEA.

2. INDICATORI DI QUALITÀ GOVERNO DELLA FORNITURA

2.1. PFI - Personale inadeguato

L'indicatore di qualità misura la quantità di risorse che AGEA, nel corso della fornitura, ha ritenuto non adeguata in riferimento al ruolo richiesto, e ne ha chiesto la rimozione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate dall'Amministrazione		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail lettere verbali
Periodo di riferimento	Progettuale: durata del progetto come da progetto dei fabbisogni; Continuativo: semestrale	Frequenza di misurazione	Fine obiettivo Trimestrale
Dati da rilevare	Numero risorse rimosse per inadeguatezza su richiesta della Amministrazione (<i>Nrisorse_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PFI = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	PFI = 1		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale " Personale inadeguato "		
Penale	Per ciascuna risorsa inadeguata oltre al valore soglia, sarà applicata una penale di € 5.000.		
Eccezioni	Nessuna		

2.2. RTMS - Rispetto del tempo massimo per la consegna dei prodotti di fornitura

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto del tempo massimo stabilito per la consegna dei prodotti di fornitura, stabilita dal contratto e/o dal Piano di lavoro.		
Unità di misura	Giorno lavorativo		
Periodo di riferimento	Evento	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data prevista (data_prev) • Data effettiva (data_eff) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RTMS = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RTMS = 3 (o valore migliorativo offerto)		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà, per ogni giorno di ritardo, l'applicazione della penale " Ritardo consegna prodotti di fornitura "		
Penale	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, sarà applicata una penale di € 6.000.		
Eccezioni	Cause di forza maggiore		

2.3. SLISC - Slittamento di una scadenza contrattuale: misura il rispetto di una scadenza prevista contrattualmente

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di ciascuna scadenza di ogni deliverable relativo un servizio/prodotto, indicata nelle Tabelle a, b e c dell'Allegato 7 – Capitolato Tecnico ovvero 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	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data prevista (data_prev) • Data effettiva (data_eff) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLISC = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SLISC = 1		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà, per ogni giorno lavorativo di ritardo, l'applicazione della penale " Slittamento di una scadenza contrattuale "		
Penale	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, applicazione di una penale di € 3.000.		
Eccezioni	Nessuna		

3. INDICATORI DI QUALITÀ SERVIZI

3.1. NAC - Numero di anomalie riscontrare in fase di collaudo

Il fornitore è sempre tenuto alla predisposizione del piano di collaudo ed all'esecuzione dello stesso in merito al controllo qualitativo dei prodotti di fornitura pianificati sino al loro positivo esito.

L'indicatore di qualità rileva il numero di anomalie riscontrare in fase di collaudo e riportate nel medesimo rapporto di collaudo.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Anomalie verbalizzate		
Unità di misura	Numero	Fonte dati	Piano di collaudo Rapporto di collaudo
Periodo di riferimento	La durata della fase di collaudo del Lotto di consegna	Frequenza di misurazione	Al termine della fase di collaudo
Dati da rilevare	anomalie riscontrate (N_AN)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$NAC = N_AN$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	NAC = 3 (o valore migliorativo offerto)		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale una tantum "Anomalie in collaudo".		
Penale	Per ogni test negativo superiore al valore soglia si applicherà una penale pari a € 1.000,00.		
Eccezioni	Nessuna		

3.2. GSCO - Giorni di sospensione del collaudo

L' indicatore misura il numero di giorni in cui è stato sospeso il collaudo per cause imputabili al Fornitore.

Qualora il Piano di collaudo consegnato presenti carenze tali da compromettere l'esecuzione del collaudo, si procede alla sospensione dello stesso.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero complessivo di giorni in cui è stato sospeso il collaudo per cause imputabili al Fornitore		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Comunicazioni di sospensione del collaudo e di ripresa
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_i</i>) • Data della singola di ripresa del collaudo (<i>Data_ripresa_i</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 capitati, per le successive)		
Formula	$GSCO = \sum_{i=1}^{Nsosp} (Data_ripresa_i - Data_sospensione_i)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	GSCO = 0		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente la soglia, sarà applicata la penale "Sospensione del collaudo"		
Penale	Per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente la soglia, sarà applicata la penale pari a € 5.000,00. In caso di successive sospensioni sullo stesso obiettivo, la penale giornaliera viene raddoppiata		
Eccezioni	Nessuna		

3.3. NAPP - Non approvazione prodotti di fornitura

L'indicatore si applica alla mancata approvazione di un documento relativo ai deliverable o ai prodotti di fornitura.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Completezza, accuratezza, coerenza. Rispetto degli standard e linee guida.		
Unità di misura	Numero		
Periodo di riferimento	Evento	Frequenza di misurazione	Ad Evento
Dati da rilevare	Nr di deliverables / prodotti non approvati (Doc_NotApproved)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$NAPP = Doc_NotApproved$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	NAPP = 1		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore soglia comporterà l'applicazione, per ciascun deliverable non approvato, della penale " Prodotto non soddisfacente "		
Penale	Per ciascun deliverable non approvato, si applicherà una penale pari a 1.000,00 euro		
Eccezioni	Nessuna		