



*Gara per l'affidamento dei servizi di consulenza a supporto della digitalizzazione del
Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Tesoro*

ALLEGATO A

Requisiti di qualità specifici della fornitura

**Gara per l'acquisizione dei servizi di consulenza a supporto
della digitalizzazione del Dipartimento dell'Amministrazione Generale,
del Personale e dei Servizi del Tesoro**

SOMMARIO

1	REQUISITI DI QUALITÀ	3
1.1	Requisiti di Qualità del Servizio di Gestione della fornitura	3
1.2	Requisiti di Qualità del Servizio di Consulenza.....	7
1.3	Obiettivi di prestazione	10

RIEPILOGO DEI REQUISITI DI QUALITÀ

RQ1. - Aderenza delle risorse umane dichiarate in sede di offerta rispetto all'effettivo.....	3
RQ2. - Personale inadeguato.....	4
RQ3. - Turn over del personale.....	4
RQ4. - Tempestività nella sostituzione del personale non ritenuto idoneo.....	5
RQ5. - Risorse aggiuntive rispetto alla media del periodo di riferimento allocabili entro 2 settimane dalla richiesta	5
RQ6. - Prodotti consegnati entro i tempi previsti dall'ultimo piano di lavoro approvato	7
RQ7. - Ritardo nella consegna di un prodotto rispetto all'ultimo piano di lavoro approvato	7
RQ8. - Ritardo nella consegna di un documento di pianificazione (<i>Piano di Lavoro/ Piano di qualità</i>).....	8
RQ9. - Prodotti consegnati non affetti da rilievi critici.....	9

1 Requisiti di qualità

L'insieme dei requisiti di qualità della fornitura, da indicare nel Piano della Qualità della Fornitura e/o dell'Intervento, comprende, come nucleo base di riferimento, quelli di seguito elencati. Laddove è presente un valore numerico, questo è da intendersi come requisito minimo atteso da Consip (valore di soglia).

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, valori soglia migliorativi, tale nuovo profilo di qualità potrà essere assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità (della Fornitura e/o dell'Intervento), a discrezione di Consip.

1.1 Requisiti di Qualità del Servizio di Gestione della fornitura

Tabella 1

Servizio	Gestione della fornitura	Aspetto da valutare	Affidabilità dell'offerta rispetto alle risorse umane
Indicatore/Metrica	RQ1. - Aderenza delle risorse umane dichiarate in sede di offerta rispetto all'effettivo		
Unità di misura	Adimensionale (su base percentuale)	Fonte dati	Curricula delle risorse Offerta tecnica Piano di lavoro
Periodo di riferimento	Intero periodo contrattuale ¹	Frequenza delle misure	Al termine del contratto ¹
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero gg/uomo complessivi relativi alle risorse del fornitore, impegnate sulla fornitura, il cui curriculum è stato presentato nell'offerta (<i>Ngg_off</i>) Totale gg/uomo relativo a tutte le risorse del fornitore impegnate sulla fornitura (<i>Ngg</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le risorse impiegate nella fornitura		
Formula	$X = \frac{Ngg_off}{Ngg} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - al punto % per difetto se la prima cifra decimale è < 0,5 - al punto % per eccesso se la prima cifra decimale è ≥ 0,5		
Valore di soglia	≥ 80% fermo restando le eventuali soglie migliorative offerte in sede di offerta tecnica.		
Azioni contrattuali	Prevista una penale per ogni punto percentuale al di sotto del valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

¹ Per la determinazione dell'eventuale proroga di sei mesi, la valutazione sarà effettuata alla fine dei primi dodici mesi dall'avvio della fornitura.

Tabella 2

Servizio	Gestione della fornitura	Aspetto da valutare	Gestione delle risorse umane
Indicatore/Metrica	RQ2. - Personale inadeguato		
Unità di misura	Adimensionale (su base percentuale)	Fonte dati	Lettere di richiesta formale di sostituzione di risorse da parte di Consip
Periodo di riferimento	Un semestre	Frequenza delle misure	Al termine di ogni semestre
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero persone del Fornitore la cui sostituzione è stata richiesta formalmente da Consip (<i>Nsostituzioni</i>) Numero medio di persone utilizzate dal Fornitore, compreso il Capo Progetto, nel periodo di riferimento corrente (<i>Npersone</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate le sostituzioni richieste da Consip che riguardano il personale del Fornitore nel periodo di riferimento corrente salvo cause di forza maggiore		
Formula	$X = \frac{Nsostituzioni}{Npersone} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - al punto % per difetto se la prima cifra decimale è < 0,5 - al punto % per eccesso se la prima cifra decimale è ≥ 0,5		
Valore di soglia	< 20%		
Azioni contrattuali	Prevista l'applicazione di una penale per ogni punto percentuale superiore al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

Tabella 3

Servizio	Gestione della fornitura	Aspetto da valutare	Gestione delle risorse umane
Indicatore/Metrica	RQ3. - Turn over del personale		
Unità di misura	Adimensionale (su base percentuale)	Fonte dati	Lettere di sostituzione di risorse da parte del Fornitore
Periodo di riferimento	Un semestre	Frequenza delle misure	Al termine di ogni semestre
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di persone del Fornitore sostituite senza una richiesta formale da parte di Consip (<i>Nsostituzioni</i>) Numero medio di persone utilizzate dal Fornitore, compreso il Capo progetto, nel periodo di riferimento corrente (<i>Npersone</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le sostituzioni non richieste da Consip nel periodo di riferimento corrente salvo cause di forza maggiore		

Servizio	Gestione della fornitura	Aspetto da valutare	Gestione delle risorse umane
Indicatore/Metrica	RQ3. - Turn over del personale		
Formula	$X = \frac{Nsostituzioni}{Npersone} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - al punto % per difetto se la prima cifra decimale è < 0,5 - al punto % per eccesso se la prima cifra decimale è ≥ 0,5		
Valore di soglia	< 20%		
Azioni contrattuali	Prevista l'applicazione di una penale per ogni punto percentuale superiore al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

Tabella 4

Servizio	Gestione della fornitura	Aspetto da valutare	Gestione delle risorse umane
Indicatore/Metrica	RQ4. - Tempestività nella sostituzione del personale non ritenuto idoneo		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Lettere di sostituzione pervenute del Fornitore
Periodo di riferimento	Un semestre	Frequenza delle misure	Al termine di ogni semestre
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Tempo necessario alla sostituzione di una persona non ritenuta idonea (<i>Tsostituzione</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le sostituzioni del personale non ritenuto idoneo		
Formula	$X = Tsostituzione$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 6 giorni ferme restando le eventuali soglie migliorative offerte in sede di offerta tecnica		
Azioni contrattuali	Prevista l'applicazione di una penale per ogni giorno lavorativo o frazione di giorno superiore al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

Tabella 5

Servizio	Gestione della fornitura	Aspetto da valutare	Flessibilità nella gestione delle attività di picco
Indicatore/Metrica	RQ5. - Risorse aggiuntive rispetto alla media del periodo di riferimento allocabili entro 2 settimane dalla richiesta		

Servizio	Gestione della fornitura	Aspetto da valutare	Flessibilità nella gestione delle attività di picco
Indicatore/Metrica	RQ5. - Risorse aggiuntive rispetto alla media del periodo di riferimento allocabili entro 2 settimane dalla richiesta		
Unità di misura	Adimensionale (su base percentuale)	Fonte dati	Piano di lavoro
Periodo di riferimento	Un semestre	Frequenza delle misure	Al termine di ogni semestre
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di FTE aggiuntivi allocabili entro 2 settimane dalla richiesta (<i>NFTE_agg</i>) Numero medio FTE nel periodo di rilevazione (<i>NFTE</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di risorse aggiuntive per la gestione delle attività di picco del periodo di riferimento		
Formula	$X = \frac{NFTE_{agg}}{NFTE} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - al punto % per difetto se la prima cifra decimale è < 0,5 - al punto % per eccesso se la prima cifra decimale è ≥ 0,5		
Valore di soglia	≥ 20% ferme restando le eventuali soglie migliorative offerte in sede di offerta tecnica		
Azioni contrattuali	Prevista una penale per ogni punto percentuale al di sotto del valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

1.2 Requisiti di Qualità del Servizio di Consulenza

Tabella 6

Servizio	Consulenza	Aspetto da valutare	Accuratezza
Indicatore/Metrica	RQ6. - Prodotti consegnati entro i tempi previsti dall'ultimo piano di lavoro approvato		
Unità di misura	Adimensionale (su base percentuale)	Fonte dati	Piano di lavoro
Periodo di riferimento	Un semestre	Frequenza delle misure	Al termine di ogni semestre
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di prodotti consegnati entro i tempi previsti dall'ultimo piano di lavoro approvato (<i>nprodotti_neitempi</i>) Numero totale di prodotti previsti dall'ultimo piano di lavoro approvato (<i>Nprodotti</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i prodotti previsti dal piano di lavoro approvato relativi al periodo di riferimento corrente		
Formula	$X = \frac{nprodotti_neitempi}{nprodotti} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - al punto % per difetto se la prima cifra decimale è < 0,5 - al punto % per eccesso se la prima cifra decimale è ≥ 0,5		
Valore di soglia	≥ 98%		
Azioni contrattuali	Prevista una penale per ogni punto percentuale al di sotto del valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

Tabella 7

Servizio	Consulenza	Aspetto da valutare	Accuratezza
Indicatore/Metrica	RQ7.. - Ritardo nella consegna di un prodotto rispetto all'ultimo piano di lavoro approvato		
Unità di misura	Giorni	Fonte dati	Piano di lavoro
Periodo di riferimento	Semestre	Frequenza di misurazione	Al termine di ogni semestre
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data prevista di consegna/riconsegna di un prodotto, riportata nell'ultimo piano di lavoro approvato (<i>data_prev</i>) Data consegna/riconsegna di un prodotto (<i>data_eff</i>) 		

Servizio	Consulenza	Aspetto da valutare	Accuratezza
Indicatore/Metrica	RQ7.. - Ritardo nella consegna di un prodotto rispetto all'ultimo piano di lavoro approvato		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RCP01 = data_eff - data_prev$ (se $data_eff \geq data_prev$) $RCP01 = 0$ (se $data_eff < data_prev$)		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	= 0		
Azioni contrattuali	Prevista una penale per ogni giorno di ritardo nella consegna		
Eccezioni	Nessuna		

Tabella 8

Servizio	Consulenza	Aspetto da valutare	Accuratezza
Indicatore/Metrica	RQ8. - Ritardo nella consegna di un documento di pianificazione (<i>Piano di Lavoro/ Piano di qualità</i>)		
Unità di misura	Giorni	Fonte dati	Contratto Lettere di consegna Lettere di approvazione o di non approvazione o lettere di rilievo Lettera di richiesta di aggiornamento documenti di pianificazione
Periodo di riferimento	Semestre	Frequenza di misurazione	Al termine di ogni semestre
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data prevista consegna/riconsegna di un documento di pianificazione ($data_prev$) Data consegna/riconsegna di un documento di pianificazione ($data_eff$) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RCP01 = data_eff - data_prev$ (se $data_eff \geq data_prev$) $RCP01 = 0$ (se $data_eff < data_prev$)		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	= 0		

Servizio	Consulenza	Aspetto da valutare	Accuratezza
Indicatore/Metrica	RQ8. - Ritardo nella consegna di un documento di pianificazione (<i>Piano di Lavoro/ Piano di qualità</i>)		
Azioni contrattuali	Prevista una penale per ogni giorno di ritardo nella consegna		
Eccezioni	Nessuna		

Tabella 9

Servizio	Consulenza	Aspetto da valutare	Adeguatezza
Indicatore/Metrica	RQ9.- Prodotti consegnati non affetti da rilievi critici		
Unità di misura	Adimensionale (su base percentuale)	Fonte dati	Lettere di approvazione o di non approvazione di prodotti o lettere di rilievo
Periodo di riferimento	Un semestre	Frequenza delle misure	Al termine di ogni semestre
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di prodotti consegnati/riconsegnati non affetti da rilievi critici (<i>Nprodotti_no_rc</i>) Numero di prodotti consegnati/riconsegnati (<i>Nprodotti</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i prodotti previsti dall'ultimo piano di lavoro approvato		
Formula	$X = \frac{Nprodotti_no_rc}{Nprodotti} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - al punto % per difetto se la prima cifra decimale è < 0,5 - al punto % per eccesso se la prima cifra decimale è ≥ 0,5		
Valore di soglia	≥ 90 %		
Azioni contrattuali	Prevista una penale per ogni punto percentuale al di sotto del valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

Per "rilievi critici" si intendono i rilievi che impediscono l'approvazione di un prodotto o la sua fruizione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: totale mancanza della trattazione di un argomento previsto; non rispetto dei requisiti concordati in fase di definizione dell'intervento)

1.3 Obiettivi di prestazione

Nell'ambito della fornitura verranno definiti specifici obiettivi di prestazione correlati al soddisfacimento dei requisiti di qualità. In particolare gli obiettivi validi per il primo semestre di fornitura sono riportati di seguito, ove “% Quota” rappresenta la percentuale della quota di incentivo di prestazione maturata nel semestre che sarà erogata solo nel caso in cui sia superata la soglia prevista per lo specifico criterio:

N.	Criterio	Caratteristiche	Valore raggiungimento obiettivo	Periodo di riferimento	% Quota
1	Tempestività nella sostituzione del personale non ritenuto idoneo	Come indicato nella specifica tabella per il criterio RQ4	≤ 3	Semestre	25%
2	Risorse aggiuntive rispetto alla media del periodo di riferimento allocabili entro 2 settimane dalla richiesta	Come indicato nella specifica tabella per il criterio RQ5	≥ 50%	Semestre	25%
3	Prodotti consegnati entro i tempi previsti dall'ultimo piano di lavoro approvato	Come indicato nella specifica tabella per il criterio RQ6	≥ 99 %	Semestre	25%
4	Prodotti consegnati non affetti da rilievi critici	Come indicato nella specifica tabella per il criterio RQ9	≥ 95%	Semestre	25%

Per il semestre successivo, gli obiettivi di prestazione verranno definiti con il Fornitore con le modalità previste nel contratto.

In via indicativa, gli obiettivi di prestazione per il secondo semestre di fornitura potranno essere di tipologie uguali o simili a quelli definiti per il primo semestre e comunque disciplinati con l'attribuzione di pesi cui legare le quote dell'incentivo di prestazione.

Gli obiettivi di prestazione saranno riportati nel Piano della Qualità della fornitura.