

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI DIGITALIZZAZIONE DEL  
PATRIMONIO CUTLURALE DELLA REGIONE CAMPANIA E SERVIZI CONNESSI – PNRR M1C3, SUB  
INVESTIMENTO 1.1.5**

**Allegato 8 INDICATORI  
DI QUALITÀ**

CUP: B39G23001600006  
CIG: 99987372CC  
CUI: S - 800.119.906.39-202300001

## Indice

<b>IQ01 RISPETTO DI UNA SCADENZA CONTRATTUALE</b>	<b>2</b>
<b>IQ02 INADEGUATEZZA DEL PERSONALE PROPOSTO</b>	<b>3</b>
<b>IQ03 TURN OVER DEL PERSONALE</b>	<b>3</b>
<b>IQ04 NUMEROSITÀ DEI RILIEVI SULLA FORNITURA</b>	<b>5</b>
<b>IQ05 CASI DI TEST NEGATIVI IN COLLAUDO</b>	<b>7</b>
<b>IQ06 GIORNI DI SOSPENSIONE DEL COLLAUDO</b>	<b>7</b>

Il presente documento riporta l'elenco degli indicatori di qualità per la fornitura oggetti digitali **“Carta”** e **“Oggetti Museali”**.

Di seguito si riporta una matrice di corrispondenza tra gli indicatori di qualità validi per l'intera fornitura e le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia cronologici e quantitativi

Nel prosieguo del documento si descrivono le modalità di misurazione di ciascun indicatore

Ambito	Indicatore di qualità	Azione contrattuale	
		Rilievo	Penale
Governo della fornitura	IQ01 rispetto di una scadenza contrattuale		x
	IQ02 inadeguatezza del personale proposto	x	
	IQ03 turn over del personale	x	x
	IQ04 Numerosità dei rilievi sulla fornitura		x
Collaudo	IQ05 casi di verifiche negativi in collaudo		x
	IQ06 giorni di sospensione del collaudo		x

### **IQ01 rispetto di una scadenza contrattuale**

L'indicatore di qualità IQ01 misura il rispetto di una scadenza temporale definita formalmente, in ottemperanza agli obblighi derivanti dalla documentazione gestionale dell'appalto e dagli altri documenti di pianificazione approvati dall'Amministrazione con particolare riguardo al piano progetto ed ai workplan di cantiere.

Si precisa che per data finale effettiva di consegna di un deliverable si intende la data di consegna del deliverable che soddisfa i requisiti e/o *standard* definiti nella documentazione gestionale dell'appalto, dal piano progetto ed dai workplan di cantiere.

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Per ciascuna attività e per ciascuna prestazione in esso riportata il rispetto di una scadenza (consegna/riconsegna di un deliverable della fornitura, esecuzione delle attività pianificate, numero delle apparecchiature allocate ecc.) stabilita dal piano progetto e dei workplan di cantiere		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	piano progetto e workplan di cantiere ed allegati

Periodo di riferimento	Durata dell'obiettivo	Frequenza misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	- Date previste di consegne/riconsegna di un deliverable ( <i>data_prev</i> ) - Data finale di consegna/riconsegna di un deliverable ( <i>data_eff</i> )		
Formula	$IQ01 = data\_eff - data\_prev$		
Valore di soglia	$IQ01 \leq 0$		
Azioni contrattuali	In caso di mancato rispetto delle scadenze temporali per i deliverable previste dal piano progetto e dai workplan di cantiere, per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia, l'Amministrazione applicherà una penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell'importo complessivo del contratto di fornitura.		

### IQ02 inadeguatezza del personale proposto

L'indicatore di qualità IQ02 misura la quantità di risorse non rispondenti ai profili professionali richiesti che, pur aderendo formalmente ai requisiti del profilo, l'Amministrazione o il soggetto destinatario per il tramite della Regione, ha ritenuto non adeguate alla mansione o alle attività previste, richiedendone la sostituzione.

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, lettere, verbali, comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di sostituzioni, richieste formalmente dall'Amministrazione o dal Responsabile di Istituto (per il tramite dell'Amministrazione contraente), che riguardano il personale della fornitura nel periodo di riferimento ( <i>N_sostit_rich</i> )		
Formula	$IQ02 = N\_sostit\_rich$		
Valore di soglia	$IQ02 = 0$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un numero di <b>rilievi</b> pari a " <i>N_sostit_rich</i> ".		

### IQ03 Turn over del personale

L'indicatore di qualità IQ03 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	Sottocaratteristica	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, comunicazioni, sistema di gestione del ciclo di sviluppo, Strumenti di monitoraggio, controllo e tracciatura
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza 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> )		
Formula	$IQ03 = Nrisorse\_sostituite$		
Valore di soglia	$IQ03 = 1$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un numero di <b>rilevi</b> pari a " <i>Nrisorse_sostituite</i> ". Nei soli casi di sostituzione del Responsabile di progetto e/o di un responsabile di cantiere oltre i 6 mesi dall'avvio dell'esecuzione del contratto si applica una <b>penale</b> pari all'1 per mille dell'importo complessivo del contratto di fornitura		

#### IQ04 Numerosità dei rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità IQ04 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 ai servizi oggetto della fornitura nonché eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obblighi contrattuali non adempiuti nei tempi e nei modi stabiliti dalla documentazione gestionale dell'appalto.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per inadempimenti della fornitura: - di carattere generale (tutti quelli sulla documentazione prodotta e non direttamente riconducibile ad un obiettivo di progetto). - afferenti alle obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nella documentazione gestionale dell'appalto. - afferenti al mancato rispetto delle soluzioni proposte in sede di offerta e progettazione esecutiva.		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettera di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sulla fornitura ( <i>Nrilievi_forn</i> ).		
Formula	$IQ04 = Nrilievi\_forn$		
Valore di soglia	$IQ04 = 3$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale pari allo 1‰ (uno per mille) dell'importo complessivo del contratto di fornitura per ogni rilievo eccedente il valore soglia.		

### IQ05 Casi di test negativi in collaudo

L'indicatore di qualità IQ05 si applica al servizio di sviluppo e misura l'efficienza delle attività di produzione (e lavorazione) di oggetti digitali richiesti e caricamento in piattaforma; l'indicatore dovrà essere rilevato per ogni collaudo, compresi i collaudi successivi ad un precedente collaudo negativo.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Percentuale di casi di verifica eseguiti con esito negativo rispetto al totale dei casi di collaudo eseguiti.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	piano di collaudo, sistema di gestione del ciclo di sviluppo, rapporto di collaudo
Periodo di riferimento	Durata della fase di collaudo	Frequenza misurazione	Al termine della fase di collaudo
Dati da rilevare	- Casi di verifica pianificati, eseguiti con esito negativo in collaudo ( <i>N_verif_not_ok</i> ) - Casi di verifica eseguiti in collaudo ( <i>Tot_test</i> )		
Formula	$IQ10 = \frac{N\_verif\_not\_ok}{Tot\_verif}$		
Valore di soglia	IQ05 <= 10%		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo.		

### IQ06 Giorni di sospensione del collaudo

L'indicatore di qualità IQ06, misura il numero di giorni complessivo di sospensione del collaudo per cause imputabili al Fornitore.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità/stabilità
Aspetto da valutare	Numero di giorni complessivo di sospensione del collaudo di un servizio per cause imputabili al Fornitore.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Lettera di sospensione del collaudo, Lettera di ripresa del collaudo
Periodo di riferimento	Durata della fase di collaudo	Frequenza misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	Numero di giorni di sospensione del collaudo ( <i>Nsosp</i> )		

Formula	$IQ06 = Nsosp$
Valore di soglia	$IQ06 = 0$
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia, l'Amministrazione applicherà una penale pari allo 0,5‰ (zero virgola cinque per mille) dell'importo complessivo del servizio di riferimento nel contratto di fornitura.