



**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DELLA DIGITALIZZAZIONE DEI DOCUMENTI CARTACEI AFFERENTI AL PATRIMONIO CULTURALE DI ENTI LOCALI DEL TERRITORIO EMILIANO-ROMAGNOLO E SERVIZI CONNESSI – PNRR M1C3, SUB INVESTIMENTO 1.1.5**

**INDICATORI DI QUALITA’**

## INDICATORI DI QUALITÀ

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

Indicatore di qualità	Azione contrattuale	
	Rilevo	Penale
IQ01 - INADEGUATEZZA DEL PERSONALE PROPOSTO	x	
IQ02 - TURN OVER DEL PERSONALE	x	
IQ03 - CASI DI TEST NEGATIVI IN COLLAUDO	x	
IQ04 - NUMEROSITÀ DEI RILIEVI SULLA FORNITURA		x

### IQ01 - INADEGUATEZZA DEL PERSONALE PROPOSTO

L'indicatore di qualità IQ01 misura la quantità di risorse non rispondenti alle caratteristiche esperienziali o ai profili professionali richiesti che, pur aderendo formalmente ai requisiti, l'Amministrazione contraente o i Soggetti Destinatari abbiano ritenuto non adeguate alla mansione o alle attività previste, richiedendone la sostituzione.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Adeguatezza
<b>Aspetto da valutare</b>	Inadeguatezza delle risorse proposte dal Fornitore.		
<b>Unità di misura</b>	Numero di richieste di sostituzione	<b>Fonte dati</b>	Email, lettere, verbali, comunicazioni
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Numero di sostituzioni, richieste formalmente dall'Amministrazione, che riguardano il personale della fornitura nel periodo di riferimento ( <i>N_sostit_rich</i> )		
<b>Formula</b>	$IQ01 = N\_sostit\_rich$		
<b>Valore di soglia</b>	IQ01 = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un numero di rilievi pari a "N_sostit_rich".		

### IQ02 - TURN OVER DEL PERSONALE

L'indicatore di qualità IQ02 riguarda le sostituzioni (non autorizzate dall'Amministrazione contraente) operate dal Fornitore relative alle risorse impiegate in modalità continuativa per l'erogazione delle attività operative e opzionali sia alle risorse che rivestono ruoli di interfaccia verso l'Amministrazione contraente o i Soggetti Destinatari.

**Procedura aperta per l'affidamento della digitalizzazione dei documenti cartacei afferenti al patrimonio culturale di enti locali del territorio emiliano-romagnolo e servizi connessi**

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzo delle risorse
<b>Aspetto da valutare</b>	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore.		
<b>Unità di misura</b>	Singola risorsa sostituita	<b>Fonte dati</b>	Email, lettere, verbali, comunicazioni, Piattaforma di gestione della fornitura, Strumenti di monitoraggio, controllo e tracciatura
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Numero risorse impegnate nell'erogazione dei servizi sostituite su iniziativa del Fornitore nel periodo di riferimento ( <i>Nrisorse_sostituite</i> )		
<b>Formula</b>	$IQ02 = Nrisorse\_sostituite$		
<b>Valore di soglia</b>	IQ02 = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un numero di rilievi pari a "Nrisorse_sostituite".		

### IQ03 CASI DI TEST NEGATIVI IN COLLAUDO

L'indicatore di qualità IQ03 si applica ai prodotti e misura l'efficienza delle attività produttive; l'indicatore dovrà essere rilevato per ogni collaudo del lotto di lavoro (nel Modello operativo: 4.0 - Processo di collaudo e archiviazione del lotto di lavoro), compresi i collaudi successivi a un precedente collaudo negativo.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
<b>Aspetto da valutare</b>	Percentuale di casi di test eseguiti con esito negativo rispetto al totale dei casi di collaudo eseguiti.		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Checklist di collaudo, sistema di gestione della Data Quality integrato nella Piattaforma di gestione della fornitura, verbale di collaudo
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata della fase di collaudo	<b>Frequenza misurazione</b>	Al termine della fase di collaudo
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Casi di test pianificati, eseguiti con esito negativo in collaudo (<i>N_test_not_ok</i>)</li> <li>- Casi di test eseguiti in collaudo (<i>Tot_test</i>)</li> </ul>		
<b>Formula</b>	$IQ03 = \frac{N\_test\_not\_ok}{Tot\_test} \times 100$		
<b>Valore di soglia</b>	IQ03 <= 20%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo.		

**Procedura aperta per l'affidamento della digitalizzazione dei documenti cartacei afferenti al patrimonio culturale di enti locali del territorio emiliano-romagnolo e servizi connessi**

**IQ04 NUMEROSITÀ DEI RILIEVI SULLA FORNITURA**

L'indicatore di qualità IQ04 misura il numero di rilievi notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo anche generate attraverso appositi servizi integrati nella Piattaforma di gestione della fornitura. 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.

<b>Caratteristica</b>	<b>Efficacia</b>	<b>Sottocaratteristica</b>	<b>Efficacia</b>
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi per inadempimenti della fornitura: - di carattere generale (tutti quelli sulla documentazione prodotta e non direttamente riconducibile a 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.		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo	<b>Fonte dati</b>	Lettera di rilievo
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	Numero Rilievi emessi sulla fornitura ( <i>Nrilievi_forn</i> ).		
<b>Formula</b>	$IQ04 = Nrilievi\_forn$		
<b>Valore di soglia</b>	IQ04 <= 3		
<b>Azioni contrattuali</b>	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.		