

APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO

Indicatori di qualità specifici della fornitura

Capitolato relativo all'affidamento di servizi professionali per il supporto alle attività del Pool Informatico DT - RGS del Ministero dell'Economia e delle Finanze

SOMMARIO

1	PREMESSA.....	3
1.1	DEFINIZIONI.....	3
1.2	REVISIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ.....	3
1.3	STRUMENTI PER LA MISURAZIONE E LA DOCUMENTAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ.....	4
1.3.1	<i>Report</i>	4
1.3.2	<i>Arrotondamenti</i>	4
1.4	SOGGIE MIGLIORATIVE.....	4
2	INDICATORI DI QUALITÀ.....	5
2.1	INDICATORI DI QUALITÀ GENERALI.....	5
2.1.1	<i>IQ1 - Adeguatezza delle risorse</i>	6
2.1.2	<i>IQ2 - Turn over del personale</i>	7
2.1.3	<i>IQ3 - Attivazione degli interventi</i>	8
2.1.4	<i>IQ4 - Inserimento risorse</i>	9
2.1.5	<i>IQ5 - Adeguatezza del team</i>	10
2.1.6	<i>IQ6 - Grado di soddisfazione dell'utenza finale</i>	11
2.1.7	<i>IQ7 - Rispetto di una scadenza contrattuale</i>	12
2.1.8	<i>IQ8 - Puntualità di consegna dei prodotti</i>	13
2.1.9	<i>IQ9 - Qualità della documentazione prodotta</i>	14
2.1.10	<i>IQ10 - Qualità delle risorse proposte</i>	15
2.1.11	<i>IQ11 - Rispetto dell'orario di servizio</i>	16
2.2	INDICATORI DI QUALITÀ AGGIUNTIVI.....	17
2.3	LIVELLI DI SERVIZIO.....	17
2.3.1	<i>LdS1 - Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche</i>	18
2.3.2	<i>LdS2 - Numero di chiamate perse</i>	19
2.3.3	<i>LdS3 - Tempo di assegnazione della richiesta</i>	20
2.3.4	<i>LdS4 - Presa in carico delle richieste d'intervento</i>	22
2.3.5	<i>LdS5 - Tempi di intervento</i>	24
2.3.6	<i>LdS6 - Ripristino dell'operatività</i>	27
2.3.7	<i>LdS7 - Case ricorsivi</i>	29
2.3.8	<i>LdS8 - Completamento degli interventi non pianificati</i>	30
2.3.9	<i>LdS9 - Completamento delle attività pianificate</i>	32
2.3.10	<i>LdS10 - Predisposizione sale e corretto funzionamento delle apparecchiature</i>	34
2.3.11	<i>LdS11 - Supporto "ad personam"</i>	35
2.4	QUADRO RIEPILOGATIVO DELLE SEVERITÀ.....	37
3	OBIETTIVI DI PRESTAZIONE	38
3.1	SERVIZI A CANONE.....	38
3.2	PRESIDIO RGS	38
3.3	ATTIVITÀ CONTINUATIVE/PROGETTUALI.....	39

1 PREMESSA

Il Fornitore è tenuto a inserire nel Piano della Qualità Generale e/o di obiettivo:

- indicatori di qualità generali
- livelli di servizio
- obiettivi di prestazione.

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) rispetto a quelli indicati e/o valori di soglia migliorativi di quelli richiesti, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale e/o di obiettivo.

Le modalità di calcolo e gli algoritmi applicati per i singoli livelli di servizio e indicatori di qualità, fermi restando i requisiti di misura espressi per ciascuno di essi, dovranno essere indicati nel Piano di Qualità Generale proposto dal Fornitore ed approvato da Consip.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare tutti gli indicatori di qualità, indicatori di qualità generali ed i livelli di servizio, per tutta la durata contrattuale compreso il periodo transitorio di cui al Capitolato tecnico.

I livelli di servizio sono applicabili sia alle attività a “servizio” sia alle attività remunerate in giorni persona (continuative/progettuali), gli ambiti di applicabilità sono di seguito definiti.

Nel periodo transitorio il non raggiungimento delle soglie minime previste dai livelli di servizio, compresi quelli eventualmente proposti dal Fornitore, non sarà soggetto all'applicazione di penali. Il Fornitore dovrà essere comunque impegnato al raggiungimento dei livelli qualitativi definiti ed ogni scostamento dalle soglie minime previste dovrà comunque essere motivato e dettagliato formalmente nella specifica rendicontazione.

Relativamente agli indicatori di qualità generali, invece, si rammenta che essi hanno validità ed efficacia dalla data di inizio attività indicata da Consip e che sono applicabili a tutti i servizi oggetto di fornitura, secondo gli ambiti di applicabilità di seguito indicati, pertanto gli obiettivi di prestazione si ritengono validi ed efficaci dalla data di inizio attività.

1.1 Definizioni

Si precisa che:

- per periodo di riferimento si intende l'arco di tempo entro il quale sono rilevate le grandezze necessarie per la determinazione dei Requisiti di Qualità. E' specificato per ogni indicatore di qualità (IQx) e per ogni livello di servizio (LdSx);
- per ore e giorni si intendono ore lavorative o giorni lavorativi in funzione dell'orario di servizio stabilito nel Capitolato e devono tener conto degli eventuali prolungamenti di orario richiesti;
- per mese e/o trimestre, invece, si indica il mese e/o il trimestre-semester di calendario nell'ambito della durata contrattuale.

1.2 Revisione degli indicatori di qualità

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta della Committente; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

Consip ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati.

1.3 Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali il Fornitore si impegna a predisporre ed installare, senza alcun onere aggiuntivo per Consip e/o per l'Amministrazione, idonei strumenti di misura hardware e/o software e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

Tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici (mensili, trimestrali, ecc.) saranno archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire l'accessibilità alla Consip e/o all'Amministrazione attraverso adeguati strumenti hw e sw. Inoltre il Fornitore si impegna a fornire la base dati di dettaglio in formato Microsoft Access 2000 o Excel 2000 o versione successiva, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione degli indicatori di qualità secondo le modalità descritte nel Capitolato tecnico.

Il Fornitore, inoltre, si impegna ad alimentare il **Portale dei servizi**, secondo le modalità che saranno concordate ad inizio fornitura e a gestirne il *layout* ed i contenuti per tutta la durata contrattuale.

1.3.1 Report

Il Fornitore dovrà rendere disponibili alla Consip e/o Amministrazione, per la parte di propria competenza, i risultati delle misure effettuate attraverso report mensili, o con altra cadenza in funzione del periodo di riferimento previsto, con la valorizzazione degli indicatori di qualità previsti ed il calcolo degli scostamenti dalle soglie definite.

1.3.2 Arrotondamenti

Ai fini della misurazione degli indicatori di qualità, si precisa che eventuali centesimi dei valori percentuali rilevati, dovranno essere arrotondati ad una unica cifra decimale:

- per difetto se i centesimi sono < 5 ;
- per eccesso se i centesimi sono ≥ 5 .

Ad esempio:

- 15,06% diventa 15,1%
- 10,01% diventa 10%
- 10,49% diventa 10,5%
- 14,98% diventa 15%.

1.4 Soglie migliorative

E' previsto che siano fissate, per alcuni livelli di servizio ritenuti da Consip e/o dall'Amministrazione particolarmente critici ai fini della qualità dei servizi da garantire all'utenza di riferimento, soglie migliorative delle soglie minime previste.

A tali soglie migliorative sono correlati gli Obiettivi di prestazione, cui è legato il riconoscimento di parte dei corrispettivi.

Per informazioni più dettagliate si rimanda allo specifico paragrafo 3 e allo schema contrattuale.

2 INDICATORI DI QUALITÀ

2.1 Indicatori di Qualità Generali

I valori di soglia di seguito riportati sono da intendersi riferiti al complesso dei servizi attivati nel periodo di riferimento specificato.

Tali requisiti sono validi per il complesso della fornitura e quindi devono essere rilevati e rendicontati cumulativamente per tutti i servizi erogati nel periodo di riferimento, secondo i vari ambiti di applicabilità. La misurazione è effettuata per ciascun obiettivo/servizio/attività mentre gli effetti sui corrispettivi sono applicabili al complesso dei corrispettivi maturati nel periodo di riferimento.

In altri termini, il mancato raggiungimento del previsto valore di soglia anche di un solo IQ comporterà il mancato raggiungimento dell'Obiettivo di prestazione correlato. Ciò avrà efficacia per il complesso dei servizi attivati nel periodo di riferimento.

In relazione agli indicatori di seguito riportati si precisa che gli indicatori IQ7 Rispetto di una scadenza contrattuale, IQ8 Puntualità di consegna dei prodotti e IQ11 Rispetto dell'orario di servizio sono soggetti all'applicazione di penali, come meglio indicato nel contratto.

2.1.1 IQ1 - Adeguatezza delle risorse

Con questo indicatore si misurano le richieste, da parte di Consip, di sostituzione del personale impegnato nell'erogazione dei servizi che si occupa delle attività di gestione, che ricopre ruoli di interfaccia verso Consip (inclusi i capi progetto che il fornitore intende impiegare sulle attività svolte a modalità progettuale), e del responsabile delle attività contrattuali. Applicabile ai soli servizi non a canone ed alle attività di gestione e governo della fornitura

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Personale della fornitura inadeguato		
Unità di misura	Richiesta di sostituzione	Fonte dati	Lettere di richiesta di sostituzione di risorse della fornitura da parte di Consip
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	Numero di sostituzioni, richieste formalmente da Consip, del personale della fornitura (N_Sostit_rich); si precisa che il valore di soglia è riferito al complesso dei servizi.		
Regole di campionamento	Vanno considerate le sostituzioni richieste da Consip che riguardano il personale della fornitura nel periodo di riferimento.		
Formula	$IQ1 = N_Sostit_rich$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 2		
Azioni contrattuali	Mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione		
Eccezioni	Nessuna		

2.1.2 IQ2 - Turn over del personale

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni di risorse, su iniziativa del fornitore, che si occupa delle attività di gestione, che ricopre ruoli di interfaccia verso Consip (inclusi i capi progetto che il fornitore intende impiegare sulle attività svolte a modalità progettuale), e del responsabile delle attività contrattuali. Applicabile ai soli servizi non a canone ed alle attività di gestione e governo della fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Turn over del personale: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore nel periodo di riferimento.		
Unità di misura	Risorsa sostituita	Fonte dati	Lettere di notifica di sostituzione di risorse da parte del Fornitore
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero di sostituzioni effettuate su iniziativa del Fornitore nel periodo di riferimento (N_Sostit); si precisa che il valore di soglia è riferito al complesso dei servizi.		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ2 = N_Sostit$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 2		
Azioni contrattuali	Mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione		
Eccezioni	Nessuna		

2.1.3 IQ3 - Attivazione degli interventi

Applicabile a tutti i servizi oggetto della fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il tempo massimo di attivazione degli interventi a partire dalla richiesta della Committente		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Scheda intervento
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Data di richiesta attivazione intervento da parte della Committente (Data_rich_attiv)• Predisposizione ed invio del Piano di Lavoro o invio curriculum risorsa proposta (Data_attiv_int) Si precisa che il valore di soglia è riferito al singolo intervento		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ3 = Data_attiv_int - Data_rich_attiv$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 3		
Azioni contrattuali	Mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione Penale per il mancato rispetto del valore soglia - Art. 15 S comma 13 e comma 14 dello Schema di contratto - Condizioni speciali		
Eccezioni	Nessuna		

2.1.4 IQ4 - Inserimento risorse

Questo indicatore non è applicabile ai servizi a canone.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il tempo massimo di inserimento delle risorse dalla richiesta della Committente		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Lettera di richiesta di nuova risorsa da parte della Committente.
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Data di inserimento nuova risorsa (Data_inser_ris)• Data di richiesta di una nuova risorsa da parte di Consip (Data_rich) Si precisa che il valore di soglia è riferito al singolo intervento		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ4 = (Data_inser_ris - Data_rich)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 5		
Azioni contrattuali	Mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione		
Eccezioni	Nessuna		

2.1.5 IQ5 - Adeguatezza del team

Questo indicatore è applicabile a tutti servizi.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Numero di professionisti il cui curriculum è stato presentato in sede di gara, e che non sono stati inseriti nel team predisposto dal Fornitore per l'erogazione e/o per il governo dei servizi		
Unità di misura	Risorsa il cui cv. è stato presentato in sede di gara, ma che non è presente nel team	Fonte dati	Offerta Tecnica del Fornitore.
Periodo di riferimento	Semestrale	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	Numero di risorse il cui cv. è stato presentato in sede di gara (N_risorse_ga) Numero risorse present nel team (N_risorse_nd)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ5 = (N_risorse_ga - N_risorse_nd)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 3		
Azioni contrattuali	Mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione		
Eccezioni	Nessuna		

2.1.6 IQ6 – Grado di soddisfazione dell’utenza finale

Questo indicatore è applicabile a tutti i servizi; la rilevazione deve essere effettuata in base allo standard UNI 11098 (dicembre 2003) – *Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo.*

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Soddisfazione degli utenti		
Unità di misura	Numeri positivi su scala da [0, 10]	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	L’anno precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Annuale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Punteggio della singola domanda del questionario (<i>punteggio_i</i>) • Numero di domande del questionario (<i>Ndomande</i>) • Numero totale di questionari (<i>Nquestionari</i>) 		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con la Committenza e che orientativamente sarà pari al 10% del totale		
Formula	$IQ6 = \frac{\sum_{j=1}^{N_{questionari}} Punt_quest_j}{N_{questionari}} \quad \text{dove} \quad Punt_quest = \frac{\sum_{i=1}^{N_{domande}} punteggio_i}{N_{domande}}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	≥ 8		
Azioni contrattuali	Mancato raggiungimento dell’obiettivo di prestazione		
Eccezioni	Nessuna		

2.1.7 IQ7 - Rispetto di una scadenza contrattuale

L'indicatore misura il rispetto di una scadenza contrattuale stabilita dal contratto o dal piano di lavoro approvato. Questo indicatore è applicabile a tutti i servizi compresi soluzioni/strumenti/migliorie proposti in offerta.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza contrattuale (consegna/riconsegna dei Piani di Lavoro e dei Piani di Qualità, attivazione di un servizio, esecuzione di attività pianificate, ecc.) stabilita dal contratto o dal piano di lavoro approvato.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto Piano di lavoro
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data prevista di consegna/riconsegna di un prodotto, di attivazione di un servizio, esecuzione di attività pianificate, ecc. (<i>data_prev</i>)Data effettiva di consegna/riconsegna di un prodotto, di attivazione di un servizio, esecuzione di attività pianificate, ecc. (<i>data_eff</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ7 = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 0		
Azioni contrattuali	Penale per il mancato rispetto del valore soglia - Art. 15 S comma 7 dello Schema di contratto - Condizioni speciali		
Eccezioni	Nessuna		

2.1.8 IQ8 - Puntualità di consegna dei prodotti

Questo indicatore misura il numero di giorni di ritardo nella consegna degli output previsti nell'ambito della fornitura. Questo indicatore è applicabile a tutti i servizi compresi soluzioni/strumenti/migliorie proposti in offerta.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Puntualità nella consegna degli output previsti		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	• Lettere di consegna degli output previsti
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data prevista consegna degli output previsti nell'ambito della fornitura (<i>Data_attesa_output</i>)Data effettiva consegna degli output previsti nell'ambito della fornitura (<i>Data_cons_output</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti gli output previsti nell'ambito della fornitura		
Formula	$IQ8 = Data_cons_output - Data_attesa_output$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 0		
Azioni contrattuali	Penale per il mancato rispetto del valore soglia - Art. 15 S Comma 6 dello Schema di contratto - Condizioni speciali		
Eccezioni	Ciò che è ricompreso nel IQ7		

2.1.9 IQ9 - Qualità della documentazione prodotta

Questo indicatore misura la percentuale di documenti rielaborati a seguito di rilievi sul totale dei documenti consegnati. Esso è applicabile a tutti i servizi compresi soluzioni/strumenti/migliorie proposti in offerta

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Rimissione dei documenti a seguito di rilievi emessi dal Committente.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Lettere di notifica al Fornitore di non approvazione del documento Lettere di consegna della documentazione del Fornitore
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	Numero di documenti rielaborati (N_documenti_rielaborati) Numero di documenti consegnati (N_documenti)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i documenti consegnati nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ9 = \frac{N_documenti_rielaborati}{N_documenti} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	$\leq 5\%$		
Azioni contrattuali	Lettere di rilievo		
Eccezioni	Nessuna		

2.1.10 IQ10 - Qualità delle risorse proposte

Questo indicatore misura il numero di curriculum accettati sul totale dei curriculum proposti nel corso dell'erogazione dei servizi. Esso non è applicabile ai servizi a canone.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Adeguatezza dei curriculum proposti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Lettere di notifica al Fornitore di non accettazione di un curriculum Lettera del Fornitore di notifica del cv. proposti
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	Numero di curriculum accettati (N_curriculum_accettati) Numero di curriculum proposti (N_curriculum)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i curriculum presentati dal Fornitore nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ10 = \frac{N_curriculum_accettati}{N_curriculum} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	> 80%		
Azioni contrattuali	Mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione		
Eccezioni	Nessuna		

2.1.11 IQ11 - Rispetto dell'orario di servizio

Questo indicatore misura il rispetto delle richieste di prolungamento/estensione dell'orario di servizio. Esso non è applicabile ai servizi a canone.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Disponibilità del Fornitore ad accettare delle richieste (pervenute nel rispetto del tempo di preavviso) di prolungamento/estensione dell'orario di servizio.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Comunicazione al Fornitore di richiesta di prolungamento/estensione dell'orario di servizio Consuntivo attività
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	Numero di richieste di prolungamento/estensione dell'orario di servizio soddisfatte (N_richieste_prolung_accettate) Numero di richieste di prolungamento/estensione dell'orario di servizio inoltrate al Fornitore (N_richieste_prolung)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di prolungamento orario avanzate nel periodo di riferimento, comprese quelle fuori orario standard, dei fine settimana e dei festivi.		
Formula	$IQ11 = \frac{N_richieste_prolung_accettate}{N_richieste_prolung} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	=100%		
Azioni contrattuali	Penale per il mancato rispetto del valore soglia - Art. 15 S comma 8 e comma 14 dello Schema di contratto - Condizioni speciali		
Eccezioni	Nessuna		

2.2 Indicatori di Qualità Aggiuntivi

Il Fornitore in sede di Offerta potrà proporre indicatori di qualità (IQA) aggiuntivi con relative soglie minime, inerenti tra gli altri, i servizi di **Supporto sistemistico ai CED DT** e di **Publishing**.

Il Fornitore si impegna ad adottare tali proposte senza oneri aggiuntivi, inserendole nel Piano della Qualità Generale della fornitura, e a migliorare, su richiesta di Consip e/o dell'Amministrazione, le soglie minime indicate.

La revisione delle soglie di tali IQA potrà avvenire sia ad inizio fornitura che in corso d'opera anche sulla base dei risultati stessi della rilevazione.

A partire dalla fine del periodo transitorio, il mancato raggiungimento delle soglie minime concordate sarà sanzionato come indicato nel contratto.

2.3 Livelli di servizio

Di seguito sono riportati i livelli di servizio richiesti. Tali livelli di servizio sono presentati secondo lo schema seguente:

Attività	Attività sottoposta a livello di servizio	Id
Call desk	Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche	LdS 1
	Numero di chiamate perse	LdS 2
	Tempo di assegnazione della richiesta	LdS 3
Help Desk	Presa in carico delle richieste di intervento	LdS 4
	Tempi di intervento	LdS 5
	Ripristino dell'operatività	LdS 6
	Case ricorsivi	LdS 7
IMAC	Presa in carico delle richieste di intervento	LdS 4
	Completamento degli interventi non pianificati	LdS 8
	Completamento delle attività pianificate	LdS 9
Laboratorio e manutenzione hw	Completamento degli interventi non pianificati	LdS 8
	Completamento delle attività pianificate	LdS 9
	Ripristino dell'operatività	LdS 6
	Case ricorsivi	LdS 7
Videoconferenze, presentazioni ed aula informatica	Predisposizione sale e corretto funzionamento delle apparecchiature	LdS 10
Supporto all'informatica individuale	Presa in carico delle richieste di intervento	LdS 4
	Supporto "ad personam"	LdS 11

2.3.1 LdS1 - Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura delle richieste di intervento attualmente in uso.
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data, ora, minuti e secondi della chiamata al Call Desk [Data_chiamata] Data, ora, minuti e secondi della risposta dell'operatore [Data_risposta] Numero totale di chiamate gestite dal Call Desk nel periodo di riferimento [Ntotale_chiamate_gestite] 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate pervenute nel periodo di riferimento.		
Formule	$\text{LdS1 - A} = \frac{\text{Nrisposte}(\text{Tempo_risposta} \leq 30'')}{\text{Ntotale_chiamate_gestite}} \times 100$ $\text{LdS1 - B} = \frac{\text{Nrisposte}(\text{Tempo_risposta} \leq 40'')}{\text{Ntotale_chiamate_gestite}} \times 100$ <p>dove: $\text{Tempo_risposta} = \text{Data_risposta} - \text{Data_chiamata}$</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	LdS	Minima	Migliorativa
	LdS1-A	>= 95%	>=97,0
	LdS1-B	= 100%	
Azioni contrattuali	<p>Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> soglia minima: applicazione delle penali di cui all'art. 15 S comma 9 dello schema di contratto Condizioni speciali; soglia migliorativa: mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione. 		
Eccezioni	Nessuna		

2.3.2 LdS2 - Numero di chiamate perse

Si precisa che per chiamata persa si intende una chiamata pervenuta al servizio che sia stata abbandonata dall'utente prima della risposta dell'operatore.

Il numero delle chiamate perse deve essere calcolato come differenza tra il numero di chiamate pervenute ed il numero di chiamate gestite.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Quantità di chiamate telefoniche perdute		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura degli interventi attualmente in uso
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero di chiamate gestite <i>[nr_chiamate_gestite]</i>Numero di chiamate ricevute nel periodo di riferimento <i>[nr_chiamate]</i>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate pervenute nel periodo di riferimento.		
Formule	$LdS2 = \frac{nr_chiamate_perdute}{nr_chiamate} \times 100$ dove: $nr_chiamate_perdute = nr_chiamate - nr_chiamate_gestite$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	<=5,0% (minima)	<=3,0% (migliorativa)	
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato come segue: <ul style="list-style-type: none">soglia minima: applicazione delle penali di cui all’art. 15 S comma 9 dello schema di contratto Condizioni speciali;soglia migliorativa: mancato raggiungimento dell’obiettivo di prestazione.		
Eccezioni	Nessuna		

2.3.3 LdS3 – Tempo di assegnazione della richiesta

Si precisa che per assegnazione della chiamata si intende la registrazione dei dati relativi alla richiesta dell'utente sul sistema di tracciatura e la successiva assegnazione della richiesta al gruppo di competenza.

Il tempo di assegnazione della chiamata deve essere calcolato come differenza tra l'ora (hh/mm/ss) in cui è pervenuta la chiamata e l'ora (hh/mm/ss) in cui è stata assegnata al gruppo competente per la risoluzione. L'assegnazione deve essere effettuata attraverso il sistema di tracciatura e, laddove concordato con Consip e/o l'Amministrazione, anche alle inbox di riferimento.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo necessario ad assegnare la richiesta di intervento		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura degli interventi (attualmente in uso Remedy)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data e Ora (hh/mm/ss) in cui è pervenuta la richiesta di intervento (Data_arrivo) Data Ora (hh/mm/ss) in cui la richiesta è stata assegnata al gruppo competente per la risoluzione (Data_assegnaz) Numero di richieste di intervento pervenute (N_richieste) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste utente pervenute nel periodo di riferimento		
Formule	$\text{LdS3 - A} = \frac{\text{N_richieste_severità 1_assegnate}(\text{T_assegn} \leq 5 \text{ min})}{\text{N_richieste_severità 1}} \times 100$ $\text{LdS3 - B} = \frac{\text{N_richieste_severità 1_assegnate}(\text{T_assegn} \leq 8 \text{ min})}{\text{N_richieste_severità 1}} \times 100$ $\text{LdS3 - C} = \frac{\text{N_richieste_severità 2_assegnate}(\text{T_assegn} \leq 10 \text{ min})}{\text{N_richieste_severità 2}} \times 100$ $\text{LdS3 - D} = \frac{\text{N_richieste_severità 2_assegnate}(\text{T_assegn} \leq 15 \text{ min})}{\text{N_richieste_severità 2}} \times 100$ $\text{LdS3 - E} = \frac{\text{N_richieste_severità 3_assegnate}(\text{T_assegn} \leq 10 \text{ min})}{\text{N_richieste_severità 3}} \times 100$ $\text{LdS3 - F} = \frac{\text{N_richieste_severità 3_assegnate}(\text{T_assegn} \leq 15 \text{ min})}{\text{N_richieste_severità 3}} \times 100$ <p>dove: $\text{T_assegn} = \text{Data_assegnaz} - \text{Data_arrivo}$</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		

Valore di soglia	LdS	Minima	Migliorativa	
	LdS3-A	>= 95%	>=98%	
	LdS3-B	= 100%		
	LdS3-C	>= 95%	>=97%	
	LdS3-D	= 100%		
	LdS3-E	>= 93%	>=95%	
	LdS3-F	= 100%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato come segue: <ul style="list-style-type: none">▪ soglia minima: applicazione delle penali di cui all’art. 15 S comma 9 dello schema di contratto Condizioni speciali;▪ soglia migliorativa: mancato raggiungimento dell’obiettivo di prestazione.			
Eccezioni	Nessuna			

2.3.4 LdS4 – Presa in carico delle richieste d'intervento

Si precisa che:

- i tempi di presa in carico saranno misurati dal momento dell'assegnazione del ticket al servizio/gruppo di lavoro;
- la misurazione e la rendicontazione del livello di servizio dovrà essere effettuata distintamente per ciascun servizio/gruppo di lavoro.

Relativamente alle attività di Supporto all'informatica individuale, la presa in carico dovrà comprendere la conferma all'utente e la pianificazione concordata dell'intervento.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di presa in carico della singola richiesta		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura degli interventi (attualmente in uso Remedy)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data e Ora (hh/mm/ss) dell'assegnazione della richiesta di intervento (Data_assegnaz) • Data e Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico della richiesta di intervento (Data_presaincarico) • Numero di richieste di intervento assegnate (N_richieste) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste pervenute dall'utenza e assegnate a ciascun servizio/gruppo di lavoro nel periodo di riferimento, attraverso lo strumento di tracciatura		
Formule	$\text{LdS4 - A} = \frac{\text{N_richieste_severità 1_preseincarico}(\text{T_presaincarico} \leq 10 \text{ min})}{\text{N_richieste_severità1}} \times 100$ $\text{LdS4 - B} = \frac{\text{N_richieste_severità 1_preseincarico}(\text{T_presaincarico} \leq 20 \text{ min})}{\text{N_richieste_severità1}} \times 100$ $\text{LdS4 - C} = \frac{\text{N_richieste_severità 2_preseincarico}(\text{T_presaincarico} \leq 30 \text{ min})}{\text{N_richieste_severità2}} \times 100$ $\text{LdS4 - D} = \frac{\text{N_richieste_severità 2_preseincarico}(\text{T_presaincarico} \leq 60 \text{ min})}{\text{N_richieste_severità2}} \times 100$		

Formule	$\text{LdS4 - E} = \frac{\text{N_richieste_severità 3_preseincarico}(\text{T_presaincarico} \leq 30 \text{ min})}{\text{N_richieste_severità3}} \times 100$ $\text{LdS4 - F} = \frac{\text{N_richieste_severità 3_preseincarico}(\text{T_presaincarico} \leq 60 \text{ min})}{\text{N_richieste_severità3}} \times 100$ $\text{LdS4 - G} = \frac{\text{Nrich_sediprov_sev 2/3_preseincarico}(\text{T_presaincarico} \leq 40 \text{ min})}{\text{Nrich_sediprov_sev2/3}} \times 100$ $\text{LdS4 - H} = \frac{\text{Nrich_sediprov_sev 2/3_preseincarico}(\text{T_presaincarico} \leq 60 \text{ min})}{\text{Nrich_sediprov_sev2/3}} \times 100$ <p>dove: $T_presaincarico = Data_presaincarico - Data_assegnaz$</p>			
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).			
Valore di soglia	LdS	Minima	Migliorativa	
	LdS4-A	>= 95%	>=98%	
	LdS4-B	= 100%	-	
	LdS4-C	>= 95%	>=97%	
	LdS4-D	= 100%	-	
	LdS4-E	>= 94%	>=96%	
	LdS4-F	= 100%	-	
	LdS4-G	>= 94%	-	
	LdS4-H	= 100%	-	
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato come segue: <ul style="list-style-type: none">▪ soglia minima: applicazione delle penali di cui all’art. 15 S comma 10 dello schema di contratto Condizioni speciali;▪ soglia migliorativa: mancato raggiungimento dell’obiettivo di prestazione.			
Eccezioni	Nessuna			

2.3.5 LdS5 - Tempi di intervento

Si precisa che:

- i tempi di intervento saranno misurati dal momento dell'assegnazione del ticket al servizio/gruppo di lavoro;
- la misurazione e la rendicontazione del livello di servizio dovrà essere effettuata distintamente per ciascun servizio/gruppo di lavoro.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di intervento on site		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura degli interventi (attualmente in uso Remedy)
Periodo di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> - Trimestre precedente la rilevazione per sedi presidiate e non presidiate - Semestre precedente la rilevazione per sedi provinciali 	Frequenza di misurazione	<ul style="list-style-type: none"> - Trimestrale per sedi presidiate e non presidiate - Semestrale per sedi provinciali
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data e Ora (hh/mm/ss) di assegnazione del ticket al servizio/gruppo di lavoro; (Data_assegnaz) • Data e Ora (hh/mm/ss) dell'intervento on site (Data_intervento) • Numero di richieste di intervento on site assegnate (N_richieste) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste pervenute dall'utenza e assegnate a ciascun servizio/gruppo di lavoro nel periodo di riferimento, attraverso lo strumento di tracciatura per cui sia necessario un intervento on site		
Formule	$\text{LdS5 - A} = \frac{\text{Nrichieste_sp_interv_onsite_severità1}(\text{T_intervento} \leq 15 \text{ min})}{\text{Nrichieste_sp_interv_onsite_severità1}} \times 100$ $\text{LdS5 - B} = \frac{\text{Nrichieste_sp_interv_onsite_severità1}(\text{T_intervento} \leq 30 \text{ min})}{\text{Nrichieste_sp_interv_onsite_severità1}} \times 100$ $\text{LdS5 - C} = \frac{\text{Nrichieste_snp_interv_onsite_severità1}(\text{T_intervento} \leq 90 \text{ min})}{\text{Nrichieste_snp_interv_onsite_severità1}} \times 100$ $\text{LdS5 - D} = \frac{\text{Nrichieste_snp_interv_onsite_severità1}(\text{T_intervento} \leq 120 \text{ min})}{\text{Nrichieste_snp_interv_onsite_severità1}} \times 100$		

Formule	$LdS5 - E = \frac{N_{richieste_sp_interv_onsite_severità2} (T_intervento \leq 30 \text{ min})}{N_{richieste_sp_interv_onsite_severità2}} \times 100$ $LdS5 - F = \frac{N_{richieste_sp_interv_onsite_severità2} (T_intervento \leq 60 \text{ min})}{N_{richieste_sp_interv_onsite_severità2}} \times 100$ $LdS5 - G = \frac{N_{richieste_sp_interv_onsite_severità3} (T_intervento \leq 60 \text{ min})}{N_{richieste_sp_interv_onsite_severità3}} \times 100$ $LdS5 - H = \frac{N_{richieste_sp_interv_onsite_severità3} (T_intervento \leq 120 \text{ min})}{N_{richieste_sp_interv_onsite_severità3}} \times 100$ $LdS5 - I = \frac{N_{richieste_snp_interv_onsite_severità2/3} (T_intervento \leq 120 \text{ min})}{N_{richieste_snp_interv_onsite_severità2/3}} \times 100$ $LdS5 - L = \frac{N_{richieste_snp_interv_onsite_severità2/3} (T_intervento \leq 180 \text{ min})}{N_{richieste_snp_interv_onsite_severità2/3}} \times 100$ $LdS5 - M = \frac{N_{richieste_pr_interv_onsite_severità2/3} (T_intervento \leq 2GL)}{N_{richieste_pr_interv_onsite_severità2/3}} \times 100$ <p>essendo 2GL = 2 giorni lavorativi dalla richiesta</p> $LdS5 - N = \frac{N_{richieste_pr_interv_onsite_severità2/3} (T_intervento \leq 3GL)}{N_{richieste_pr_interv_onsite_severità2/3}} \times 100$ <p>essendo 3GL = 3 giorni lavorativi dalla richiesta</p> <p>dove: $T_intervento = Data_intervento - Data_assegnaz$</p> <p>NOTA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gli indicatori LdS-A, LdS-B, LdS-E, LdS-F, LdS-G, LdS-H si riferiscono a sedi presidiate • Gli indicatori LdS-C, LdS-D, LdS-I, LdS-L si riferiscono a sedi non presidiate • Gli indicatori LdS-M, LdS-N si riferiscono a sedi provinciali
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).</p>

Valore di soglia	LdS	Minima	Migliorativa	
	LdS5-A	>= 94%	>=96%	
	LdS5-B	= 100%	-	
	LdS5-C	>= 94%	>=96%	
	LdS5-D	= 100%	-	
	LdS5-E	>= 90%	>=93%	
	LdS5-F	= 100%	-	
	LdS5-G	>= 90%	-	
	LdS5-H	= 100%	-	
	LdS5-I	>= 90%	>=93%	
	LdS5-L	= 100%	-	
	LdS5-M	>= 85%	-	
	LdS5-N	= 100%	-	
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato come segue: <ul style="list-style-type: none">▪ soglia minima: applicazione delle penali di cui all’art. 15 S comma 10 dello schema di contratto Condizioni speciali;▪ soglia migliorativa: mancato raggiungimento dell’obiettivo di prestazione.			
Eccezioni	Nessuna			

2.3.6 LdS6 – Ripristino dell'operatività

Si precisa che:

- i tempi di presa in carico saranno misurati dal momento dell'assegnazione del ticket al servizio/gruppo di lavoro;
- in caso di problematiche di particolare rilevanza (es. interventi legati alla diffusione di virus su un elevato numero di utenti) potranno essere concordate modalità e tempi di ripristino diversi da quanto indicato;
- per le attività di Help desk, i tempi di ripristino devono essere misurati al netto dei tempi del fornitore hw/sw e/o del gruppo di lavoro Laboratorio e manutenzione hw;
- per le attività di Laboratorio e manutenzione hw, i tempi di ripristino devono essere misurati al netto dei tempi di approvvigionamento delle parti da sostituire;
- la misurazione e la rendicontazione del livello di servizio dovrà essere effettuata distintamente per ciascun servizio/gruppo di lavoro.

Relativamente agli interventi *Laboratorio e manutenzione hw* dovrà essere segnalata l'eventuale fornitura dell'apparecchiatura sostitutiva (muletto); in tal caso tutti gli interventi che abbiano reso necessaria la fornitura del muletto dovranno considerarsi interrotti al termine delle attività di travaso dei dati e di configurazione della postazione di lavoro sostitutiva ai fini dell'immediato utilizzo da parte dell'utente.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di ripristino dell'operatività		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura degli interventi (attualmente in uso Remedy)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Data e Ora (hh/mm/ss) dall'assegnazione del ticket al servizio/gruppo di lavoro (Data_assegnaz)• Data e Ora (hh/mm/ss) di risoluzione del ticket (Data_risol_tkt)• Numero di ticket assegnati al servizio/gruppo di lavoro (N_interventi_ripristino)• Tempi di ripristino del fornitore hw/sw (T_forn_est) (solo per le attività di help desk con il coinvolgimento di un fornitore esterno)• Tempi di approvvigionamento delle parti da sostituire (T_approv) (solo per le attività di laboratorio e manutenzione hw nel caso in cui si ricorra ad approvvigionamento)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste pervenute dall'utenza e assegnate a ciascun servizio/gruppo di lavoro nel periodo di riferimento, attraverso lo strumento di tracciatura, per cui sia necessario un intervento di ripristino dell'operatività		

Formule	$\text{LdS6 - A} = \frac{\text{Ninterventi_ripristino_severità1} (T_intervento \leq 4ore)}{\text{Ninteerventi_ripristino_severità1}} \times 100$ $\text{LdS6 - B} = \frac{\text{Ninterventi_ripristino_severità1} (T_intervento \leq 6ore)}{\text{Ninteerventi_ripristino_severità1}} \times 100$ $\text{LdS6 - C} = \frac{\text{Ninterventi_ripristino_severità2/3} (T_intervento \leq 6ore)}{\text{Ninteerventi_ripristino_severità2/3}} \times 100$ $\text{LdS6 - D} = \frac{\text{Ninterventi_ripristino_severità2/3} (T_intervento \leq 10ore)}{\text{Ninteerventi_ripristino_severità2/3}} \times 100$ $\text{LdS6 - E} = \frac{\text{Ninterventi_ripristino_sedi_provinciali} (T_intervento \leq 2GL)}{\text{Ninteerventi_ripristino_sedi_provinciali}} \times 100$ <p>essendo 2GL = 2 giorni lavorativi dall’assegnazione del ticket</p> $\text{LdS6 - F} = \frac{\text{Ninterventi_ripristino_sedi_provinciali} (T_intervento \leq 3GL)}{\text{Ninteerventi_ripristino_sedi_provinciali}} \times 100$ <p>essendo 3GL = 3 giorni lavorativi dall’assegnazione del ticket</p> <p>dove: $T_intervento = (Data_risol_tk - Data_assegnaz) - (T_forn_est + T_approv)$</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	LdS	Minima	Migliorativa
	LdS6-A	>= 95%	>=98%
	LdS6-B	= 100%	-
	LdS6-C	>= 92%	>=94%
	LdS6-D	= 100%	-
	LdS6-E	>= 75%	-
	LdS6-F	= 100%	-
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato come segue: <ul style="list-style-type: none">soglia minima: applicazione delle penali di cui all’art. 15 S comma 10 dello schema di contratto Condizioni speciali;soglia migliorativa: mancato raggiungimento dell’obiettivo di prestazione.		
Eccezioni	Nessuna		

2.3.7 LdS7 – Case ricorsivi

Con il presente livello di servizio si intende valutare l'efficacia degli interventi tecnici tramite la misura dei case rilavorati (case ricorsivi).

Per interventi ricorsivi si intendono tutti i case che, a fronte di un intervento tecnico non risolutivo, necessitano di un ulteriore intervento quali ad esempio:

- intervento per completare l'installazione del software;
- intervento per il ripristino della postazione di lavoro a fronte dell'intervento precedente non eseguito a regola d'arte.

La misurazione e la rendicontazione del livello di servizio dovrà essere effettuata distintamente per ciascun servizio/gruppo di lavoro.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Case ricorsivi		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura degli interventi (attualmente in uso Remedy)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero interventi ricorsivi (N_interv_ricor) • Numero totale di interventi di ripristino (N_interv_eseg) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di intervento, assegnate nel periodo di riferimento a ciascun servizio/gruppo di lavoro, in cui si sia reso necessario un intervento di ripristino dell'operatività		
Formula	$LdS7 = \frac{N_interv_ricor}{N_interv_eseg} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia (LdS7)	<=5,0% (<i>minima</i>)		<=3,0% (<i>migliorativa</i>)
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato come segue: <ul style="list-style-type: none"> ▪ soglia minima: applicazione delle penali di cui all'art. 15 S comma 11 dello schema di contratto Condizioni speciali; ▪ soglia migliorativa: mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione. 		
Eccezioni	Nessuna		

2.3.8 LdS8 – Completamento degli interventi non pianificati

Nel caso in cui la richiesta di intervento sia relativa ad un numero maggiore di 5 postazioni di lavoro in contemporanea, purchè ciò sia concordato con Consip e/o l'Amministrazione, l'intervento potrà essere oggetto di pianificazione ed inserito in un Piano degli interventi. In tal caso, deve essere considerata "attività pianificata" e di conseguenza rendicontata ai fini del **LdS 9 - Completamento delle attività pianificate**.

Per interventi contemporanei si intende: da effettuare nell'arco della stessa giornata lavorativa.

In relazione agli interventi del Laboratorio e manutenzione hw, si precisa che ai fini della rilevazione del livello di servizio non si deve tener conto degli interventi di cui al **LdS 6 - Ripristino dell'operatività**.

La misurazione e la rendicontazione del livello di servizio dovrà essere effettuata distintamente per ciascun servizio/gruppo di lavoro.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Efficacia nel portare a compimento interventi non pianificati		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Rapporto di intervento
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari	<ul style="list-style-type: none"> Data e Ora (hh/mm/ss) di assegnazione di una richiesta di intervento non pianificata (<i>Data_assegnaz</i>) Data e Ora (hh/mm/ss) di completamento dell'intervento non pianificato (<i>Data_intervento</i>) Numero totale di interventi non pianificati completati (<i>Ntotale_interv_nopian_ok</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste non pianificate che prevedano interventi relativi ad attività IMAC e/o del Laboratorio e manutenzione hw assegnate nel periodo di riferimento		
Formule	$\text{LdS8 - A} = \frac{N_{\text{interv_nopian_ok_severità1}}(T_{\text{interv}} < 4\text{ore})}{N_{\text{totale_interv_nopian_ok_severità1}}} \times 100$ $\text{LdS8 - B} = \frac{N_{\text{interv_nopian_ok_severità1}}(T_{\text{interv}} < 6\text{ore})}{N_{\text{totale_interv_nopian_ok_severità1}}} \times 100$ $\text{LdS8 - C} = \frac{N_{\text{interv_nopian_ok_severità2/3}}(T_{\text{interv}} < 6\text{ore})}{N_{\text{totale_interv_nopian_ok_severità2/3}}} \times 100$		

Formula	$LdS8 - D = \frac{N_int erv_nopian_ok_severità2 / 3 (T_int erv < 10 ore)}{N_{totale_int erv_nopian_ok_severità2 / 3}} \times 100$ dove: $T_int erv = Data_int ervento - Data_assegnaz$			
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).			
Valore di soglia	LdS	Minima	Migliorativa	
	LdS8-A	>= 96%	>=98%	
	LdS8-B	= 100%	-	
	LdS8-C	>= 92%	>=94%	
	LdS8-D	= 100%	-	
Azioni contrattuali	<p>Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato come segue:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ soglia minima: applicazione delle penali di cui all’art. 15 S comma 10 dello schema di contratto Condizioni speciali;▪ soglia migliorativa: mancato raggiungimento dell’obiettivo di prestazione.			
Eccezioni	Nessuna			

2.3.9 LdS9 – Completamento delle attività pianificate

La pianificazione degli interventi, fatto salvo quanto eventualmente concordato con Consip e/o con l'Amministrazione, deve essere effettuata in coerenza con quanto indicato in Offerta in relazione a “la gestione dei picchi di lavoro e degli interventi massivi contemporanei”.

Per interventi contemporanei si intende: da effettuare nell'arco della stessa giornata lavorativa.

Tali interventi possono essere riconducibili principalmente alle attività di IMAC e del Laboratorio e manutenzione hw quali ad esempio:

- interventi di change pianificato, sono tutti gli interventi a carattere massivo dove è possibile, insieme all'utente, pianificare l'attività;
- attività di Laboratorio e manutenzione hw legate all'upgrade delle macchine e/o al collaudo di nuove apparecchiature.

In caso di problematiche di particolare rilevanza (es. interventi legati alla diffusione di virus su un elevato numero di utenti), in tale livello di servizio potranno essere rendicontate le tipologie di intervento, proprie delle attività di Help Desk, che dovranno essere concordate con Consip e/o con l'Amministrazione.

La misurazione e la rendicontazione del livello di servizio dovrà essere effettuata distintamente per ciascun gruppo di lavoro indicato nel Capitolato tecnico.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Efficacia nel portare a compimento gli interventi pianificati		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano degli interventi
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di attività effettuate nel rispetto delle date previste nei piani di intervento (N_{att_rispet}) • Numero di attività previste nei piani di intervento (N_{att_pian}) • Numero di attività completate entro 5 giorni dalla data di inizio come riportato nei piani di intervento (N_{att_ok}) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di intervento pianificate nel periodo di riferimento		
Formula	$LdS9 - A = \frac{N_{att_rispet}}{N_{att_pian}} \times 100$ $LdS9 - B = \frac{N_{att_ok}}{N_{att_pian}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	LdS	Minima	Migliorativa
	LdS9-A	$\geq 98\%$	-
	LdS9-B	$= 100\%$	-

Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato come segue: soglia minima: applicazione delle penali di cui all'art. 15 S comma 10 dello schema di contratto Condizioni speciali
Eccezioni	Nessuna

2.3.10 LdS10 – Predisposizione sale e corretto funzionamento delle apparecchiature

Si precisa che, ai fini del calcolo del livello di servizio, non si dovrà tener conto delle richieste effettuate e successivamente annullate dall'utente e che la misurazione e la rendicontazione del livello di servizio dovrà essere effettuata distintamente per ciascun "supporto tecnologico" gestito.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Efficacia nel predisporre le sale ed il corretto funzionamento delle apparecchiature		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano degli interventi
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero sale predisposte e/o apparecchiature funzionanti correttamente nei tempi previsti (<i>N_app_ok</i>)Numero totale richieste di sale predisposte e/o apparecchiature funzionanti (<i>Ntotale_richieste_app</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste, inserite nel calendario con riferimento al periodo di riferimento, di utilizzo dei supporti tecnologici		
Formula	$LdS10 = \frac{N_app_ok}{Ntotale_richieste_app} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	≥97,0% (minima)		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia sarà sanzionato come segue: soglia minima: applicazione delle penali di cui all'art. 15 S comma 12 dello schema di contratto Condizioni speciali		
Eccezioni	Nessuna		

2.3.11 LdS11 – Supporto “ad personam”

Si precisa che:

- su richiesta dell’utente potranno essere concordati dei tempi di intervento diversi rispetto a quelli di seguito indicati;
- ai fini del calcolo del livello di servizio si dovrà tener conto dell’orario concordato con l’utente per l’intervento *ad personam* e che tale orario dovrà essere inserito nel sistema di tracciatura.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Disponibilità
Aspetto da valutare	Richieste estemporanee pervenute dal Call Desk attraverso il sistema di tracciatura		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura degli interventi (attualmente in uso Remedy)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di richieste estemporanee pervenute (N_rich_estemp) • Numero totale di richieste estemporanee pervenute (Ntotale_rich_estemp) • Data, ora e minuti di arrivo della richiesta estemporanea (T_rich_estemp) • Data, ora e minuti di inizio dell’intervento (T_iniz_interv) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste estemporanee pervenute dal Call Desk attraverso il sistema di tracciatura, nel periodo di riferimento		
Formule	$LdS11 - A = \frac{N_rich_estemp_severità1(T_interv \leq 20')}{Ntotale_rich_estemp_severità1} \times 100$ $LdS11 - B = \frac{N_rich_estemp_severità1(T_interv \leq 30')}{Ntotale_rich_estemp_severità1} \times 100$ $LdS11 - C = \frac{N_rich_estemp_severità2/3(T_interv \leq 60')}{Ntotale_rich_estemp_severità2/3} \times 100$ $LdS11 - D = \frac{N_rich_estemp_severità2/3(T_interv \leq 120')}{Ntotale_rich_estemp_severità2/3} \times 100$ <p>dove: $T_intervento = T_iniz_interv - T_rich_estemp$</p>		

Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	LdS	Minima	Migliorativa
	LdS11-A	>= 95%	-
	LdS11-B	= 100%	-
	LdS11-C	>= 95%	-
	LdS11-D	= 100%	-
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valore di soglia sarà sanzionato come segue: soglia minima: applicazione delle penali di cui all'art. 15 S comma 12 dello schema di contratto Condizioni speciali		
Eccezioni	Nessuna		

2.4 Quadro riepilogativo delle severità

Viene fornita una classificazione di massima delle severità assegnate alle singole richieste di intervento. Si precisa che abitualmente tale severità è attribuita privilegiando la classificazione in base alla tipologia di utente.

Tale classificazione potrà essere rivista nel corso della fornitura anche tenendo conto dell'evoluzione tecnologica dei sistemi, delle applicazioni e dei prodotti hardware e software in uso presso Consip e/o presso l'Amministrazione.

Si precisa, inoltre, che alla data di start up della fornitura l'attribuzione delle severità di seguito riportata potrà essere rivista su richiesta di Consip e/o dell'Amministrazione.

Descrizione	Postazioni di lavoro
Interventi legati a richieste di utenti critici (Capo Dipartimento, Segreteria del Capo Dipartimento, ecc..)	Severità 1
Interventi critici per utenti VIP	Severità 1
Interventi legati a servizi infrastrutturali che impattano sull'operatività di un numero di utenti >10	Severità 1
Interventi legati alle apparecchiature dell'Aula informatizzata durante le sessioni formative	Severità 1
Interventi legati a richieste di utenti VIP (Dirigenti, Segreterie dei Dirigenti, ecc..)	Severità 2
Interventi critici per utenti standard	Severità 2
Interventi legati a servizi infrastrutturali che impattano sull'operatività di un numero di utenti compreso tra 2 e 10	Severità 2
Interventi legati alle apparecchiature dell'Aula informatizzata durante le sessioni formative	Severità 2
Richieste relative al collaudo di eventuali nuove apparecchiature	Severità 2
Interventi legati a richieste di utenti standard	Severità 3
Interventi legati all'operatività di rete della singola PDL	Severità 3
Richieste relative alla predisposizione delle postazioni di lavoro per la successiva donazione a terzi	Severità 3

3 Obiettivi di Prestazione

Come già anticipato nei paragrafi precedenti, è previsto che siano fissati specifici obiettivi di prestazione cui è legata una quota del corrispettivo maturato. Tali obiettivi di prestazione sono legati di volta in volta al raggiungimento delle soglie previste per gli indicatori di qualità generali e/o al raggiungimento delle soglie migliorative previste per i livelli di servizio, così come dettagliato nelle tabelle successive.

Di seguito, infatti, sono riportate delle tabelle in cui vengono schematizzati gli indicatori di qualità cui è legato l'obiettivo di prestazione e la quota percentuale (% Quota) dei corrispettivi maturati che sarà erogata solo al raggiungimento dell'obiettivo stesso.

Per alcuni obiettivi di prestazione, la “% Quota” si intende maturata con il contemporaneo raggiungimento dei singoli indicatori che contribuiscono allo stesso obiettivo di prestazione.

In altri termini, il mancato raggiungimento del previsto valore di soglia anche di un solo Indicatore di qualità comporterà il mancato raggiungimento dell'Obiettivo di prestazione correlato. Ciò avrà efficacia per il complesso dei corrispettivi maturati nel periodo di riferimento.

Nel caso in cui il Fornitore in sede di offerta proponga miglioramenti dei valori di soglia, siano essi legati ad indicatori di qualità generale che ai livelli di servizio, tali nuovi valori saranno assunti come nuovo profilo della qualità. In tal caso i “valori di raggiungimento obiettivo” degli obiettivi di prestazione saranno adeguati a tale nuovo profilo.

3.1 Servizi a canone

Di seguito è riportato un quadro che riepiloga il meccanismo di incentivazione per i servizi remunerati a canone.

Non sono riportati puntualmente i valori di raggiungimento obiettivo poichè il Fornitore deve fare riferimento ai valori di “soglia migliorativa” di volta in volta riportati nei paragrafi precedenti in relazione dei livelli di servizio correlati agli obiettivi di prestazione.

Obiettivo di prestazione	Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	% Quota
Assistenza remota agli utenti	Trimestrale	LdS 1 - Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche LdS 2 - Numero di chiamate perse LdS 3 - Tempo di assegnazione della richiesta	5%
Assistenza on site	Trimestrale	LdS 4 - Presa in carico delle richieste d'intervento LdS 5 - Tempi di intervento LdS 6 - Ripristino dell'operatività LdS 8 - Completamento degli interventi non pianificati	5%
Qualità degli interventi	Trimestrale	LdS 7 - Case ricorsivi	5%

3.2 Presidio RGS

Nell'ambito della fornitura dei servizi per il presidio RGS sono definiti obiettivi di prestazione correlati al soddisfacimento degli indicatori di qualità generali. Pertanto la rilevazione e la valutazione del raggiungimento di tali obiettivi sarà effettuata cumulativamente per tutti i servizi erogati nel periodo di riferimento, secondo i vari ambiti di applicabilità previsti per ciascun indicatore.

Inoltre, analogamente a quanto sopra, sono definitivi specifici obiettivi di prestazione correlati ai livelli di servizio.

Si precisa che:

- in relazione agli obiettivi di prestazione correlati ai livelli di servizio non sono riportati puntualmente i valori di raggiungimento obiettivo poichè il Fornitore deve fare riferimento ai valori di “soglia migliorativa” di volta in volta riportati nei paragrafi precenti;
- in relazione agli obiettivi di prestazione correlati agli indicatori di qualità generali, i “valori di raggiungimento obiettivo” si intendono validi per il complesso dei servizi erogati nel periodo di rilevazione e non per il solo presidio RGS.

Di seguito è riportato un quadro che riepiloga il meccanismo di incentivazione legato agli obiettivi di prestazione del presidio.

Obiettivo di prestazione	Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	% Quota
Assistenza on site	Trimestrale	LdS 4 – Presa in carico delle richieste d’intervento LdS 5 – Tempi di intervento LdS 6 – Ripristino dell’operatività LdS 8 - Completamento degli interventi non pianificati	2,5%
Qualità degli interventi	Trimestrale	LdS 7 – Case ricorsivi	2,5%
Qualità delle risorse della fornitura	Semestrale	Cumulativamente per tutti i servizi attivati nel periodo di riferimento secondo l’ambito di applicazione di ciascun indicatore: IQ1 - Adeguatezza delle risorse IQ2 - Turn over IQ3 - Attivazione degli interventi IQ4 - Inserimento risorse IQ5 - Adeguatezza del team proposto IQ10 - Qualità delle risorse proposte	2,5%
Customer satisfaction	Annuale	IQ6 - Grado di soddisfazione dell’utenza finale	2,5%

3.3 Attività continuative/progettuali

Nell’ambito della fornitura sono definiti obiettivi di prestazione correlati al soddisfacimento degli indicatori di qualità generali. Pertanto la rilevazione e la valutazione del raggiungimento di tali obiettivi sarà effettuata cumulativamente per tutti i servizi erogati nel periodo di riferimento, secondo i vari ambiti di applicabilità previsti per ciascun indicatore.

In relazione agli obiettivi di prestazione correlati agli indicatori di qualità generali, si precisa che i “valori di raggiungimento obiettivo” si intendono validi per il complesso dei servizi erogati nel **periodo di rilevazione.**

Anche se la rilevazione degli indicatori di qualità e la valutazione del raggiungimento degli obiettivi di prestazione deve essere effettuata comprendendo i servizi a canone, si precisa che il meccanismo di incentivazione di seguito riepilogato agisce solo sui corrispettivi delle attività remunerate in giorni/persona.

Obiettivo di prestazione	Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	% Quota
Qualità delle risorse della fornitura	Semestrale	Cumulativamente per tutti i servizi attivati nel periodo di riferimento secondo l’ambito di applicazione di ciascun indicatore: IQ1 - Adeguatezza delle risorse IQ2 - Turn over IQ3 - Attivazione degli interventi IQ4 - Inserimento risorse IQ5 - Adeguatezza del team proposto IQ10 - Qualità delle risorse proposte	2,5%

Obiettivo di prestazione	Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	% Quota
Customer satisfaction	Annuale	IQ6 - Grado di soddisfazione dell'utenza finale	2,5%