

**CONSIP S.p.A.**

**APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO**

**Indicatori di qualità specifici della fornitura**

**Capitolato relativo all'affidamento del servizio di manutenzione delle  
infrastrutture per la rilevazione presenze ed il controllo accessi del  
Ministero dell'Economia e delle Finanze.**

## SOMMARIO

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE INFRASTRUTTURE .....</b>	<b>4</b>
2.1	TRI02 - Tempestività di intervento on site.....	4
2.2	TRI03 - Tempestività di ripristino on site .....	6
2.3	RPI01 - Rispetto del Piano degli Interventi .....	8
<b>3</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI A TUTTI I SERVIZI DELLA FORNITURA .....</b>	<b>9</b>
3.1	PCI01 - Presa in carico intervento .....	9
3.2	RCP05 - Ritardo nella consegna di un prodotto .....	10
3.3	RSI01 - Rispetto delle Schede di intervento .....	11
3.4	SUT01 - Soddisfazione degli utenti.....	12
3.5	NRO01 - Numero massimo di rilievi tollerati .....	13

## **1   PREMESSA**

L'insieme degli indicatori di qualità della fornitura, da indicare nel Piano della Qualità Generale, 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).

Si precisa che le ore lavorative o giorni lavorativi sono definiti in funzione dell'orario di servizio stabilito nel Capitolato e devono tener conto degli eventuali prolungamenti di orario concordati.

## 2 INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE INFRASTRUTTURE

### 2.1 TRI02 - Tempestività di intervento on site

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività degli interventi – Intervento on site per segnalazione di guasto		
Unità di misura	Ore	Fonte dati	Richiesta di Intervento Scheda di Intervento
Periodo di riferimento	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati elementari da rilevare	<p>Per ogni richiesta di intervento registrata nel sistema del fornitore a fronte di guasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orario di trasmissione della richiesta (<i>Orario-trasmissione</i> nel formato aaaa/mm/gg/hh-mm-ss)</li> <li>• Orario di inizio dell'intervento on site (<i>Inizio-interv</i> nel formato aaaa/mm/gg/hh-mm-ss)</li> <li>• Tempo non lavorativo che intercorre tra la registrazione e l'orario di inizio dell'intervento on site (<i>ore_nolav</i>).</li> <li>• Numero di interventi effettuati on site nel periodo di riferimento distinti in interventi per errori bloccanti (<i>N_bloccanti</i>) ed interventi per errori non bloccanti (<i>N_nonbloccanti</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	<p>Vanno considerati tutti gli interventi on site effettuati nel periodo di riferimento distinti in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• numero di interventi bloccanti (<i>N-bloccanti-A</i>) con tempo di intervento entro le 8 ore lavorative,</li> <li>• numero di interventi bloccanti (<i>N-bloccanti-B</i>) con tempo di intervento entro le 12 ore lavorative,</li> <li>• numero di interventi non bloccanti (<i>N-nonbloccanti-C</i>) con tempo di intervento entro le 12 ore lavorative,</li> <li>• numero di interventi non bloccanti (<i>N-nonbloccanti-D</i>) con tempo di intervento entro le 16 ore lavorative.</li> </ul> <p>Il tempo di intervento on site per ogni singola richiesta è dato dalla differenza tra l'<i>Inizio-interv</i> e l'<i>Orario-trasmissione</i> al netto dell'orario non lavorativo e dei tempi non imputabili al Fornitore.</p>		
Formula	$\text{TRI02A} = \frac{N - \text{bloccanti} - A}{N - \text{bloccanti}} \times 100$ $\text{TRI02B} = \frac{N - \text{bloccanti} - B}{N - \text{bloccanti}} \times 100$ $\text{TRI02C} = \frac{N - \text{nonbloccanti} - C}{N - \text{nonbloccanti}} \times 100$ $\text{TRI02D} = \frac{N - \text{nonbloccanti} - D}{N - \text{nonbloccanti}} \times 100$		

<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna
<b>Valore di soglia</b>	TRI02A $\geq$ 90% TRI02B = 100% TRI02C $\geq$ 90% TRI02D = 100%
<b>Azioni contrattuali</b>	Indicatore TRI02A o TRI02B: Penale per " <i>Carenza nella Tempestività di intervento on site</i> " in caso di mancato rispetto della soglia. Indicatore TRI02C o TRI02D: Rilievo in caso di mancato rispetto della soglia.
<b>Eccezioni</b>	Nessuna

## 2.2 TRI03 - Tempestività di ripristino on site

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività degli interventi – Ripristino di un guasto con intervento on site		
Unità di misura	Ore	Fonte dati	Richiesta di Intervento Scheda di Intervento
Periodo di riferimento	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati elementari da rilevare	<p>Per ogni richiesta di intervento registrata nel sistema del fornitore a fronte di guasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orario di presa in carico (<i>Orario-registrazione</i> nel formato <i>aaaa/mm/gg/hh-mm-ss</i>)</li> <li>• Orario di fine dell'intervento on site (<i>Fine-interv</i> nel formato <i>aaaa/mm/gg/hh-mm-ss</i>)</li> <li>• Tempo non lavorativo che intercorre tra la registrazione e l'orario di fine dell'intervento on site (<i>ore_nolav</i>).</li> </ul> <p>Numero di interventi effettuati on site nel periodo di riferimento distinti in interventi per errori bloccanti (<i>N_bloccanti</i>) ed interventi per errori non bloccanti (<i>N_nonbloccanti</i>)</p>		
Regole di campionamento	<p>Vanno considerate tutti gli interventi on site effettuati nel periodo di riferimento distinti in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• numero di interventi bloccanti (<i>N-bloccanti16</i>) con tempo di ripristino entro le 16 ore lavorative,</li> <li>• numero di interventi bloccanti (<i>N-bloccanti24</i>) con tempo di ripristino entro le 24 ore lavorative,</li> <li>• numero di interventi non bloccanti (<i>N-nonbloccanti24</i>) con tempo di ripristino entro le 24 ore lavorative,</li> <li>• numero di interventi non bloccanti (<i>N-nonbloccanti32</i>) con tempo di ripristino entro le 32 ore lavorative.</li> </ul> <p>Il tempo di ripristino on site per ogni singola richiesta è dato dalla differenza tra la <i>Fine-interv</i> e l'<i>Orario-registrazione</i> al netto dell'orario non lavorativo e dei tempi non imputabili al Fornitore.</p>		

<b>Formula</b>	$\text{TRI03A} = \frac{N - \text{bloccanti}16}{N - \text{bloccanti}} \times 100$ $\text{TRI04B} = \frac{N - \text{bloccanti}24}{N - \text{bloccanti}} \times 100$ $\text{TRI03C} = \frac{N - \text{nonbloccanti}24}{N - \text{nonbloccanti}} \times 100$ $\text{TRI03D} = \frac{N - \text{nonbloccanti}32}{N - \text{nonbloccanti}} \times 100$
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna
<b>Valore di soglia</b>	TRI03A >= 90% TRI03B = 100% TRI03C >= 90% TRI03D = 100%
<b>Azioni contrattuali</b>	Indicatore TRI03A e TRI03B: Penale per “ <i>carenza della Tempestività di ripristino on site</i> ” in caso di mancato rispetto della soglia. Indicatore TRI03C e TRI03D: Rilievo in caso di mancato rispetto della soglia.
<b>Eccezioni</b>	Nessuna

### 2.3 RPI01 - Rispetto del Piano degli Interventi

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Slittamento della data di fine effettiva del singolo intervento. L'indicatore valuta lo slittamento della data di fine intervento rispetto alla data di fine intervento prevista nell'ultima pianificazione nel piano degli interventi.		
<b>Unità di misura</b>	Giorni	<b>Fonte dati</b>	Piano degli interventi Scheda Intervento
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre	<b>Frequenza di misurazione</b>	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data e ora prevista per ogni l'intervento del Piano degli interventi (<i>Data_prev_int</i>)</li> <li>Data e ora effettiva per ogni l'intervento dalle Schede Intervento (<i>Data_eff_int</i>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$RPI01 = Data\_eff\_int - Data\_prev\_int$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$\leq 0$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Penale per "Slittamento degli interventi" nel caso di non rispetto del valore di soglia		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



### 3 INDICATORI DI QUALITÀ APPLICABILI A TUTTI I SERVIZI DELLA FORNITURA

#### 3.1 PCI01 - Presa in carico intervento

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività degli interventi - tempo di presa in carico della richiesta di intervento relativa a tutti i servizi oggetto della fornitura		
<b>Unità di misura</b>	Minuti	<b>Fonte dati</b>	Richieste di intervento Schede di intervento Sistema di gestione del fornitore
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestrale	<b>Frequenza di misurazione</b>	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orario di trasmissione della richiesta di intervento al call desk fornitore (<i>Orario-trasmissione</i> nel formato aaaa/mm/gg/hh-mm-ss);</li> <li>Orario di presa in carico registrato nel sistema di gestione del fornitore (<i>Orario-registrazione</i> nel formato aaaa/mm/gg/hh-mm-ss);</li> <li>Numero delle richieste prese in carico al call desk fornitore (<i>N-rich</i>).</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	<p>Considerare tutte le richieste trasmesse nel periodo di riferimento.</p> <p>Il tempo di presa in carico per ogni singola richiesta è dato dalla differenza tra l'<i>Orario-registrazione</i> e l'<i>Orario-trasmissione</i> al netto dell'orario non lavorativo.</p> <p>Totalizzare distintamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>N-richA</i> = numero di richieste prese in carico entro 20 minuti;</li> <li><i>N-richB</i> = numero di richieste prese in carico entro 30 minuti.</li> </ul>		
<b>Formula</b>	$PCI01A = \frac{N - richA}{N - rich} \times 100$ $PCI01B = \frac{N - richB}{N - rich} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	PCI01A >= 97% e PCI01B = 100%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Indicatore PCI01A: Penale per "Carenza nella presa in carico delle richieste d'intervento" in caso di mancato rispetto della soglia. Indicatore PCI01B: Rilievo in caso di mancato rispetto della soglia.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

### 3.2 RCP05 - Ritardo nella consegna di un prodotto

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Ritardo nella consegna dei prodotti/documenti previsti nell'ambito della fornitura rispetto alla tempificazione indicata nel Capitolato tecnico par. 4.9.1. con l'esclusione dal conteggio di eventuali ritardi relativi alle consegne/riconsegne del Piano della Qualità Generale, Piano di Lavoro e Piano degli Interventi.		
<b>Unità di misura</b>	Ore	<b>Fonte dati</b>	Tutti i prodotti della fornitura
<b>Periodo di riferimento</b>	Un trimestre	<b>Frequenza di misurazione</b>	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data prevista consegna/riconsegna di un prodotto (<i>data_prev</i>)</li> <li>Data effettiva consegna/riconsegna di un prodotto (<i>data_eff</i>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$RCP05 = Data\_eff - data\_prev$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$\leq 0$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Penale per "Ritardo nella consegna di un prodotto" nel caso di non rispetto del valore di soglia		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

Scheda di Intervento, Richiesta di Intervento, Richiesta di Integrazione, Nota di Intervento, Nota di Ripristino, Certificazione dei PdL realizzati, Stato Avanzamento lavori, Informazioni di Riepilogo, Consuntivo Attività, Rendicontazione dei Requisiti di Qualità e Base dati dei Requisiti di Qualità.

### 3.3 RSI01 - Rispetto delle Schede di intervento

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Slittamento della data di fine effettiva del singolo intervento. L'indicatore valuta lo slittamento della data di fine intervento rispetto alla data di fine intervento prevista nelle singole Schede di intervento.		
<b>Unità di misura</b>	Giorni	<b>Fonte dati</b>	Scheda Intervento
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre	<b>Frequenza di misurazione</b>	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data e ora prevista per ogni l'intervento dalle Schede Intervento (<i>Data_prev_inti</i>)</li> <li>Data e ora effettiva per ogni l'intervento dalle Schede Intervento (<i>Data_eff_inti</i>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$RSI01 = Data\_eff\_int - Data\_prev\_int$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$\leq 0$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Penale per "Slittamento degli interventi" nel caso di non rispetto del valore di soglia		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

### 3.4 SUT01 - Soddisfazione degli utenti

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	Semestre	Frequenza di misurazione	Una volta (Al termine del periodo di riferimento)
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Punteggio della singola domanda del questionario (<i>punteggio<sub>i</sub></i>)</li> <li>Numero di domande del questionario (<i>Ndomande</i>)</li> <li>Numero totale di questionari (<i>Nquestionari</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti del servizio di assistenza da intervistare da concordare con Consip e che orientativamente sarà pari al 10% del totale		
Formula	$SUT01 = \frac{\sum_{j=1}^{N_{questionari}} Punt\_quest_j}{N_{questionari}} \quad \text{dove} \quad Punt\_quest = \frac{\sum_{i=1}^{N_{domande}} punteggio_i}{N_{domande}}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al decimo di punto: - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 - per eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	≥ 8		
Azioni contrattuali	Rilievo sui servizi della fornitura nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

### 3.5 NRO01 - Numero massimo di rilievi tollerati

I rilievi conteggiati nell'indicatore sono quelli notificati al fornitore tramite lettera/e di rilievo emessi dal responsabile del contratto Consip o dai responsabili di progetto e/o di servizio Consip.

A seguito dell'applicazione della penale “*Superamento del numero di rilievi tollerati*”, i rilievi che hanno dato origine alla penale non saranno ulteriormente conteggiati ai fini della successiva rilevazione nel periodo contrattuale residuo.

<b>Caratteristica</b>	Accuratezza del Fornitore		
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi relativi ad inadempimenti contrattuali		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo	<b>Fonte dati</b>	Lettera/e di rilievo
<b>Periodo di riferimento</b>	Intero contratto	<b>Frequenza di misurazione</b>	Ad evento a cura Consip
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Rilievo emesso su adempimenti contrattuali attribuibili direttamente alla gestione della fornitura ( <i>Ril_ademp</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle lettera/a di rilievo formalizzate al fornitore nel periodo di riferimento. Vanno esclusi dal conteggio tutti quei rilievi che hanno generato l'applicazione di penali.		
<b>Formula</b>	$NRI01 = \sum Ril\_ademp_j$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	<= 4		
<b>Azioni contrattuali</b>	Penale per “ <i>Superamento del numero di rilievi tollerati</i> ”		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		