



consip

APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO REQUISITI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA



INDICE

1.	PREMESSA	3
2.	INDICATORI DI QUALITÀ	4
2.1	IQ1 - Slittamento delle scadenze.....	5
2.2	IQ2 - Sostituzione dei Referenti	6
2.3	IQ3 - Risorse inadeguate	7
2.4	IQ4 - Rilievi sulla fornitura	8
2.5	IQ5 - Slittamento delle scadenze dell'obiettivo	9
2.6	IQ6 - Risorse inadeguate dell'obiettivo	10
2.7	IQ7 - Rilievi sull'obiettivo	11
2.8	IQ8 - Test negativi in collaudo.....	12
2.9	IQ9 - Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio e di evasione delle richieste	13



1. PREMESSA

Gli Indicatori di Qualità della fornitura saranno aggiornati allo scopo di recepire eventuali proposte migliorative contenute nell'Offerta. Pertanto il presente documento potrebbe essere aggiornato a valle dell'aggiudicazione ed allegato al Contratto.

Si precisa che:

- per periodo di riferimento si intende l'arco di tempo entro il quale sono rilevate le grandezze necessarie per la determinazione degli Indicatori di Qualità. E' specificato per ogni Indicatore di Qualità (IQx)
- per ore lavorative si intendono le ore comprese nella fascia oraria di servizio di cui al Capitolato tecnico, par.5.3.3
- il giorno lavorativo è un giorno feriale, cioè è un giorno nel quale devono essere erogati i servizi stabiliti dal Capitolato Tecnico, escludendo quindi il sabato, la domenica e le festività a carattere nazionale
- per mese, trimestre, semestre, si indica il mese, il trimestre, il semestre di calendario nell'ambito della durata contrattuale.

A valle dell'aggiudicazione, la Consip si riserva di estendere, per la prima rilevazione degli Indicatori a periodicità trimestrale/semestrale, la durata del primo periodo di riferimento, al fine di far coincidere i periodi di riferimento successivi con i trimestri/semestri dell'anno solare. Di conseguenza anche l'ultimo periodo di riferimento potrà avere durata pari o inferiore ad un trimestre/semestre.



2. INDICATORI DI QUALITÀ

Di seguito sono riepilogati gli Indicatori di Qualità della fornitura.

Ulteriori dettagli sono, di volta in volta, riportati nei successivi paragrafi.

ID IQ	Denominazione IQ	Gestione fornitura/ Migliorie	Obiettivi	Manutenzione
IQ1	Slittamento delle scadenze	X		X
IQ2	Sostituzione dei Referenti	X		
IQ3	Risorse inadeguate	X		
IQ4	Rilievi sulla fornitura	X		X
IQ5	Slittamento delle scadenze dell'obiettivo		X	
IQ6	Risorse inadeguate dell'obiettivo		X	
IQ7	Rilievi sull'obiettivo		X	
IQ8	Test negativi in collaudo		X	
IQ9	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio e di evasione delle richieste			X



2.1 IQ1 - SLITTAMENTO DELLE SCADENZE

L'indicatore di qualità misura il rispetto delle scadenze definite da contratto e allegati (es. Capitolato tecnico, Offerta tecnica, ecc..) nonché qualsiasi scadenza non oggetto di misurazione attraverso gli Indicatori di Qualità riportati nel seguito del presente documento. Pertanto, non sono conteggiate le scadenze rilevate attraverso l'IQ5 - Slittamento delle scadenze dell'obiettivo, fatta eccezione per le scadenze correlate alle Migliorie. Si precisa che le date da utilizzare per misurare l'indicatore di qualità devono avere il formato: giorno/mese/anno

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza definite da contratto e allegati (es. Capitolato tecnico, Offerta tecnica, ecc..) nonché qualsiasi scadenza non oggetto di misurazione di dettaglio attraverso gli Indicatori di qualità riportati nel seguito		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, documenti di pianificazione, e-mail, schede intervento, lettere, verbali, Tool a supporto, ecc.
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni consegna)
Dati da rilevare	Data prevista di consegna/riconsegna di un prodotto, di attivazione di un servizio, esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_prev) Data effettiva di consegna/riconsegna di un prodotto, di attivazione di un servizio, esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_eff)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le scadenze relative al periodo di riferimento		
Formula	$IQ1 = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nel caso in cui la data (prevista/effettiva) sia nel formato giorno/mese/anno/ore/minuti, le ore ed i minuti vanno impostati a zero		
Valore di soglia	IQ1 = 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto		
Eccezioni	Il primo periodo di riferimento decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo trimestre contrattuale a far data dall'inizio delle attività Le azioni contrattuali sono applicabili fino al termine del periodo di Manutenzione correttiva in garanzia		



2.2 IQ2 - SOSTITUZIONE DEI REFERENTI

Con questo indicatore si misura il numero di sostituzioni operate dal Fornitore delle risorse che rivestono il ruolo di:

- Responsabile della fornitura
- Responsabile dei servizi
- eventuali referenti/risorse aggiuntive proposti.

Il Fornitore per la sostituzione dei Referenti faccia comunque riferimento all'articolo 10 S delle Condizioni Speciali di Contratto.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Sostituzione dei Referenti (Responsabile della Fornitura e/o Responsabile dei servizi) operata dal Fornitore.		
Unità di misura	Risorsa sostituita	Fonte dati	Lettera di sostituzione
Periodo di osservazione	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Sostituzione dei Referenti operata dal Fornitore (<i>Nsostituzioni</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ2 = Nsostituzioni$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ2 \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		



2.3 IQ3 - RISORSE INADEGUATE

L'indicatore di qualità riguarda tutte le risorse impiegate nella gestione della fornitura nonché eventuali risorse aggiuntive proposte.

Non sono conteggiate ai fini del presente Indicatore, le sostituzioni richieste da Consip oggetto di rilevazione attraverso l'IQ6 - Risorse inadeguate sull'obiettivo.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Personale della fornitura inadeguato		
Unità di misura	Richiesta di sostituzione	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali, ecc.
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	Numero di sostituzioni, richieste formalmente da Consip, del personale impiegato nella gestione della fornitura nonché eventuali risorse aggiuntive proposte (N_Sostit_rich).		
Regole di campionamento	Vanno considerate le sostituzioni richieste da Consip nel periodo di riferimento.		
Formula	$IQ3 = N_Sostit_rich$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ3 \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		



2.4 IQ4 - RILIEVI SULLA FORNITURA

I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo.

Ai fini della rilevazione del presente Indicatore sono conteggiati sia rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura sia eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obblighi contrattuali non adempiuti nei tempi e nei modi stabiliti dal Contratto e dagli allegati allo stesso (Capitolato Tecnico, Offerta tecnica, ecc...). Non sono conteggiati, invece, i rilievi oggetto di misurazione attraverso l'IQ7 - Rilievi sull'obiettivo.

Infine, si ritiene utile rammentare che, se indicato nell'Offerta tecnica l'impegno ad adottare Indicatori di Qualità aggiuntivi (IQA), il mancato raggiungimento dei valori di soglia previsti è sanzionato con l'emissione di un rilievo per ciascuna violazione, a partire dalla fine del periodo transitorio.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi relativi ad inadempimenti della fornitura		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettere di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	Numero Rilievi emessi (<i>Nrilievi</i>).		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle lettera/a di rilievo formalizzate al fornitore nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ4 = Nrilievi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ4 \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		



2.5 IQ5 - SLITTAMENTO DELLE SCADENZE DELL'OBIETTIVO

L'indicatore di qualità misura il rispetto delle scadenze definite per l'obiettivo, compresa la consegna del Piano di lavoro.

Si precisa che le date da utilizzare per misurare l'Indicatore di qualità devono avere il formato: giorno/mese/anno.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza dell'obiettivo (consegna/riconsegna Piano di Lavoro, Piano della Qualità di progetto, prodotti di fase, ecc.) stabilita dal contratto e/o da una scheda di intervento e/o dal piano di lavoro		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, Piano di lavoro, Scheda intervento, e-mail, lettere, verbali, Tool a supporto, ecc.
Periodo di riferimento	Durata della fase dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Data prevista di consegna/riconsegna di un prodotto, di esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_prev) Data effettiva di consegna/riconsegna di un prodotto, di esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_eff)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le scadenze relative al periodo di riferimento		
Formula	$IQ5 = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nel caso in cui la data (prevista/effettiva) sia nel formato giorno/mese/anno/ore/minuti, le ore ed i minuti vanno impostati a zero		
Valore di soglia	IQ5 = 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		



2.6 IQ6 - RISORSE INADEGUATE DELL'OBIETTIVO

L'indicatore di qualità riguarda tutte le risorse impiegate nelle attività di front end nei servizi progettuali.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Personale impiegato nelle attività di front end per l'obiettivo ritenuto inadeguato		
Unità di misura	Richiesta di sostituzione	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali, ecc.
Periodo di riferimento	Durata della fase dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine della fase dell'obiettivo
Dati elementari da rilevare	Numero di sostituzioni, richieste formalmente da Consip, del personale impiegato nelle attività di front end per l'obiettivo (N_Sostit_rich)		
Regole di campionamento	Vanno considerate le sostituzioni richieste da Consip nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ6 = N_Sostit_rich$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ6 \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		



2.7 IQ7 - RILIEVI SULL'OBIETTIVO

I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo sull'obiettivo.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi relativi ad inadempimenti correlati all'obiettivo		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettere di rilievo
Periodo di riferimento	Durata della fase dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine della fase dell'obiettivo
Dati elementari da rilevare	Numero Rilievi emessi (<i>Nrilievi</i>).		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle lettera/a di rilievo formalizzate al fornitore nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ7 = Nrilievi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ7 \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		



2.8 IQ8 - TEST NEGATIVI IN COLLAUDO

Con questo indicatore si vogliono individuare i casi di test eseguiti dal Fornitore con successo prima del rilascio, e che, se rieseguiti durante il collaudo, danno esito negativo.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Casi di test eseguiti con esito negativo in collaudo		
Unità di misura	Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo	Fonte dati	Piano di Test - Verbale di collaudo o analogo documento
Periodo di riferimento	La durata della fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	Numero dichiarato di casi di test eseguiti con successo dal fornitore e che in collaudo hanno dato esito negativo (<i>Ntest_notok</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ8 = Ntest_notok$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ8 = 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo sull'obiettivo per ogni caso di test eseguito in collaudo con esito negativo		
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili a partire dalla data di fine del periodo transitorio		



2.9 IQ9 - TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELL'OPERATIVITÀ IN ESERCIZIO E DI EVASIONE DELLE RICHIESTE

L'indicatore di qualità si applica agli interventi relativi al servizio di Manutenzione (anche a quelli che saranno eseguiti nel periodo di Manutenzione correttiva in garanzia di cui al paragrafo 5.8.1 del Capitolato tecnico), per valutare se il tempo impiegato dal Fornitore superi i valori di soglia definiti.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti o la tempestività di evasione delle richieste		
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	Tool a supporto o comunicazione via e-mail
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento o di evasione della richiesta: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore (inizio) Termine della risoluzione del malfunzionamento o di evasione della richiesta: Data, ora e minuti fine esecuzione (termine) Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento o dell'evasione della richiesta per ragioni non imputabili al Fornitore (TRO) Numero totale di segnalazioni effettuate nel periodo di riferimento (N_{rich})		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni risolte nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ9 = \sum_{i=1}^{N_{rich}} Ritardo_{risol_i}$ <p>Dove: Durata_risol = termine - inizio - TRO Ritardo_risol = 0 (se Durata_risol ≤ Tempo_limite) Ritardo_risol = Durata_risol - Tempo_limite (se Durata_risol > Tempo_limite)</p>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Tempo limite (ore lavorative)	Tempo_limite (categoria 1) = 4 ore lavorative Tempo_limite (categoria 2) = 8 ore lavorative Tempo_limite (categoria 3) = 12 ore lavorative Tempo_limite (categoria 4) = 16 ore lavorative		
Valore di soglia	$IQ9 \leq 8$		
Azioni contrattuali	Un Rilievo sulla fornitura per ogni tranches di 8 ore lavorative, o frazione, eccedente il valore di soglia.		
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili a partire dalla data di fine del periodo transitorio fino al termine del periodo di Manutenzione correttiva in garanzia		