



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

APPENDICE 4 AL CAPITOLATO TECNICO

Indicatori di qualità della fornitura



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Indice

1	RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITA'	3
2	INDICATORI DI QUALITA DELLA FORNITURA	7
2.1	SSC - Slittamento delle scadenze contrattuali	7
2.2	TAD - Tasso di approvazione della documentazione.....	8
2.3	AI - Attivazione degli interventi realizzativi (per Ambito)	10
2.4	ATS - Accessibilità del servizio telefonico	12
2.5	TT4 - Percentuale di chiamate gestite (per Ambito)	13
2.6	LSO - Percentuale chiamate perse - Livello di servizio operatore (per Ambito)	14
2.7	CDI - Contatti persi per disconnessione (per Ambito)	16
2.8	TCMA - Tempo di attesa per contatto multicanale (non telefonico) (per Ambito) ..	17
2.9	TCMC - Tempo di attesa per chiusure Il livello da Service Desk (per Ambito)	19
2.10	CRP - Correttezza delle risposte (per Ambito)	21
2.11	MCI - Rilevazione servizio inadeguato tramite Mystery Calls	23
2.12	CFS - Disponibilità del servizio	24
2.13	ROE - Tempestività di ripristino dell'operatività	27
2.14	RIO - Rilievi sull'operatività	30
2.15	DC1 - Disponibilità Connessione Dati Service Desk/Sistema di CRM	31
2.16	DCT - Disponibilità Connessione Telefonica tra Service Desk e gli operatori del Committente	32
2.17	CAS - Aggiornamento tempestivo della piattaforma telefonica	33



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

2.18 CA2L - Corretta assegnazione ai 2° livelli specialistici tecnologici ed applicativi (per Ambito).....	35
2.19 RCO - Reclami riguardanti il Service Desk (per Ambito)	36
2.20 CAMP - Rispetto dei tempi di esecuzione delle Campagne (per Ambito).....	38
2.21 SISP - Slittamento nell'inserimento/sostituzione di personale	39
2.22 TNV - Turnover volontario	41
2.23 SSU - Presenza di personale delle strutture di supporto (per Ambito)	43
2.24 TPS - Tasso di professionalità del personale del servizio di assistenza per Ambito	44
2.25 PIS - Personale Inadeguato.....	46
2.26 RIF - Rilievi sulla fornitura.....	47
2.27 CSC Rilevazione della Customer Satisfaction a caldo (per Ambito)	48
2.28 TRI Tasso di risoluzione al 1° livello - (per Ambito)	50
3 INDICI DI PRESTAZIONE PER I SERVIZI DI BASE	51



1 RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITA'

Di seguito si trova una matrice di corrispondenza tra gli indicatori di qualità e le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia:

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità					Rilievo fornitura	Penale
		Caratteristica	Sottocaratt.	Cod.	Denominazione	Periodo di Osservazione		
Gestione	Efficienza	Efficienza temporale		SSC	Slittamento delle scadenze contrattuali	mensile		X
Progettazione	Progetto del sistema	Funzionalità	Accuratezza	TAD	Tasso di approvazione della documentazione	mensile		X
Gestione	Efficienza	Efficienza temporale		AI	Attivazione degli interventi realizzativi	mensile		X
Gestione operativa - Inbound		Efficienza		ATS	Accessibilità del servizio telefonico	mensile		X
Gestione operativa - Inbound		Efficienza	Efficienza temporale	TT4	Percentuale di chiamate gestite	mensile		X



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità					Rilievo fornitura	Penale
		Caratteristica	Sottocaratt.	Cod.	Denominazione	Periodo di Osservazione		
Gestione operativa - Inbound		Efficienza		LSO	Percentuale chiamate perse - Livello di servizio operatore	mensile		X
Gestione operativa - Inbound		Efficienza		CDI	Contatti persi per time-out (disconnessione)	mensile		X
Gestione operativa - Inbound		Efficienza	Efficienza temporale	TCMA	Tempo di attesa per contatto multicanale (non telefonico)	mensile		X
Gestione operativa - Inbound		Efficienza	Efficienza temporale	TCMC	Tempo di attesa per chiusure II livello da Service Desk	mensile		X
Gestione operativa - Inbound	Qualità	Efficacia (IP)		CRP	Correttezza delle risposte (per Ambito)	semestrale		
Gestione operativa	Qualità	Affidabilità	Conformità	MCI	Rilevazione servizio inadeguato tramite Mystery Calls (per Ambito)	semestrale		
Gestione		Efficienza		CFS	Disponibilità del servizio	mensile		X



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità					Rilievo fornitura	Penale
		Caratteristica	Sottocaratt.	Cod.	Denominazione	Periodo di Osservazione		
Gestione		Efficienza		ROE	Ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti	mensile	X	
Gestione Operativa		Efficacia		RIO	Rilievi sull'operatività del servizio	mensile		X
Gestione		Efficienza		DC1	Disponibilità Connessione Dati Contact Center/CED Latina	mensile		X
Gestione		Efficienza		DCT	Disponibilità Connessione Telefonica tra Service Desk e gli operatori del Committente	mensile		X
Gestione	Efficienza	Efficienza temporale		CAS	Aggiornamento tempestivo della piattaforma telefonica	mensile		X
Gestione operativa	Qualità	Efficacia	Efficacia	CA2L	Corretta assegnazione ai 2° livelli specialistici tecnologici ed applicativi	mensile		X
Gestione operativa	Qualità	Efficacia (IP)		RCO	Reclami riguardanti il Service Desk	semestrale		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità					Rilievo fornitura	Penale
		Caratteristica	Sottocaratt.	Cod.	Denominazione	Periodo di Osservazione		
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	CAMP	Rispetto dei tempi di esecuzione delle Campagne	mensile		X
Gestione	Efficienza	Efficienza temporale		SISP	Slittamento nell'inserimento/sostituzione di personale	mensile		X
Gestione operativa		Affidabilità	Conformità	TNV	Turnover volontario	mensile		X
Gestione operativa		Affidabilità		SSU	Presenza di personale delle strutture di supporto	mensile		X
Gestione operativa		Affidabilità		TPS	Tasso di professionalità del personale del servizio di assistenza	mensile		X
Gestione operativa	Qualità	Affidabilità	Conformità	PIS	Personale Inadeguato	mensile	X	
Gestione	Efficienza	Efficienza		RIF	Rilievi sulla fornitura	mensile		X
		Efficacia (IP)	Efficacia	CSC	Rilevazione della Customer Satisfaction a caldo	semestrale		
		Qualità in uso (IP)	Efficacia	TRI	Tasso di risoluzione al 1° livello	semestrale		



2 INDICATORI DI QUALITA DELLA FORNITURA

2.1 SSC - Slittamento delle scadenze contrattuali

Caratteristica	Efficienza	Sottocategoria	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Slittamento di una scadenza (ad esempio: consegna/riconsegna di un deliverable della fornitura, consegna dei Piani di Lavoro e dei Piani di Qualità, attivazione di un servizio, esecuzione delle attività pianificate, ecc) stabilita da un piano di lavoro approvato o dal contratto o da accordi specifici formalizzati (ad es. verbale, piano di lavoro, ecc.) per il periodo di riferimento		
Unità di misura	giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto, Piano di lavoro, comunicazioni formali (consegna di un prodotto, attivazione di un servizio, ecc)
Periodo di osservazione	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	mensile
Dati da rilevare	- data effettiva Dc) - data prevista (da piano approvato / contratto, ecc.) (Dp)		
Regole di campionamento	NA		
Formula	$SSC = Dc - Dp$		
Regole di arrotondamento	NA		
Valore di soglia	$SSC \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale "Slittamento delle scadenze contrattuali"		
Eccezioni	NA		



2.2 TAD - Tasso di approvazione della documentazione

Caratteristica	Funzionalità	Sottocategoria	Accuratezza
Aspetto da valutare	Qualità della documentazione prodotta in ottemperanza agli obblighi contrattuali. Nel caso in cui lo stesso documento sia consegnato e rielaborato più volte, saranno conteggiate tutte le consegne del documento successive alla prima. Si segnala che il numero dei documenti consegnati, il numero dei documenti approvati e non approvati alla prima consegna e il numero dei documenti approvati e non approvati in consegne successive è rilevato mediante evidenze oggettive (comunicazioni ufficiali al fornitore).		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Contratto, Piano di lavoro, comunicazioni formali (ad es. lettera di consegna, lettera di approvazione, ecc.)
Periodo di osservazione	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">- Numero di documenti consegnati nel periodo di riferimento (Tdoc)- numero di documenti riconsegnati nel periodo di riferimento per non conformità (Ndoc_NC)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i documenti consegnati nel periodo di riferimento		
Formula	$TAD = \frac{Tdoc}{(Tdoc + Ndocnc)} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il valore TAD va arrotondato al punto percentuale più prossimo: per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5\%$; per eccesso se la parte decimale è $> 0,5\%$.		
Valore di soglia	TAD $\geq 90\%$		
Azioni	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

contrattuali	l'applicazione della penale "Adeguatezza della documentazione prodotta"
Eccezioni	Nessuna



2.3 AI - Attivazione degli interventi realizzativi (per Ambito)

Caratteristica	Efficienza	Sottocategoria	efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di attivazione degli interventi a carattere realizzativo, siano essi progettuali a corpo che a giorni/persona, a partire dalla richiesta del Committente.		
Unità di misura	Tempo (lavorativo) in giorni	Fonte dati	E-mail, Scheda Intervento, Lettere, verbali, nonché eventuali sistemi di gestione della documentazione, sistema di Trouble Ticketing
Periodo di osservazione	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	mensile
Dati da rilevare	<p>Per ciascun Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none">• Data della richiesta di attivazione di un intervento da parte del Committente (<i>Data_rich_int</i>)¹• Data di attivazione dell'intervento (<i>Data_attiv_int</i>)²• Numero giorni non lavorativi compresi tra la data di attivazione e la data della richiesta di attivazione (<i>gg_nolav</i>)• Numero totale di interventi attivati nel periodo di riferimento (<i>Ntotale_interv</i>)		

¹ Per data di richiesta di attivazione dell'intervento si intende la data di comunicazione da parte di Consip di attivazione dell'intervento/attività da effettuare, attraverso la scheda intervento o altra formalizzazione.

² Per data di attivazione dell'intervento si intende:

- la data di comunicazione del nominativo o di invio del curriculum del referente (es. Capo progetto) che seguirà la fase di definizione dell'intervento
- la compilazione e la restituzione al richiedente della Scheda Intervento compilata nelle sezioni di competenza del Fornitore.



Regole di campionamento	Vanno considerati tutti gli interventi attivati nel periodo di riferimento a seguito di una richiesta del Committente
Formula	$AI(Ambito) = \sum_{j=1}^{N_{totale_interv}} ritardo_attiv_j (Ambito)$ <p>Dove, per ogni Ambito:</p> $T_attiv_j = Data_attiv_int_j - Data_rich_int_j - gg_nolav_j$ $ritardo_attiv_j = 0 \quad \text{se } T_attiv_j \leq 2giorni_lavorativi$ $ritardo_attiv_j = T_attiv_j - 2giorni_lavorativi \quad \text{se } T_attiv_j > 2giorni_lavorativi$
Regole di arrotondamento	NA
Valore di soglia	AI = 0
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale "Attivazione degli interventi"
Eccezioni	NA



2.4 ATS - Accessibilità del servizio telefonico

Con questo indicatore si misura l'effettiva possibilità per gli utenti del canale di contatto telefonico di accedere al servizio mediante la piattaforma telefonica gestita dal fornitore.

Caratteristica	Efficienza	Sottocategoria	Utilizzo delle risorse
Aspetto da valutare	Rapporto tra il tempo in cui tutte le linee assegnate per l'accesso al servizio sono occupate ed il tempo totale dichiarato di accessibilità del servizio telefonico (orario del servizio).		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Piattaforma Telefonica
Periodo di osservazione	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Minuti di occupazione contemporanea di tutti i canali di accesso dedicati al servizio nell'arco del periodo di osservazione (TO)Minuti totali previsti di accessibilità del servizio (MT)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le linee dedicate al servizio preso in esame		
Formula	$ATS = \frac{TO}{MT} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato va arrotondato per: - difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	$ATS \leq 1 \%$		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale "Accessibilità del servizio telefonico"		
Eccezioni	N.A.		



2.5 TT4 - Percentuale di chiamate gestite (per Ambito)

Con questo indicatore si misura il numero di chiamate telefoniche che hanno ottenuto risposta da un operatore entro il tempo stabilito contrattualmente.

Caratteristica	Efficienza	Sottocategoria	Efficienza Temporale
Aspetto da valutare	tempo che intercorre tra la richiesta di contatto con l'operatore e il contatto. Per richiesta di contatto si intende l'ingresso della chiamata telefonica in coda operatore.		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Piattaforma Telefonica
Periodo di osservazione	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	Per ciascun Ambito <ul style="list-style-type: none">Numero di chiamate totali in ingresso nell'arco del periodo di osservazione (CROT) per AmbitoNumero di chiamate connesse con l'operatore<ul style="list-style-type: none">entro 30" (trenta secondi) [CRO (AST)]entro 60" (sessanta secondi) ([CRO (SPT)]entro 30" (trenta secondi) ([CRO (AAPP)]		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate per Ambito nel periodo preso in esame		
Formula	$TT4(Ambito) = \frac{CRO(Ambito)}{CROT(Ambito)} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato va arrotondato per: <ul style="list-style-type: none">-difetto se la parte decimale è ≤ 0,5-eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	TT4(AST) ≥ 95% TT4(SPT) ≥ 90% TT4(AAPP) ≥ 90%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale "Tempo di attesa gestione chiamata"		
Eccezioni	NA		



2.6 LSO - Percentuale chiamate perse - Livello di servizio operatore (per Ambito)

Con questo indicatore si misura il numero di chiamate pervenute al Contact Center e terminate prima di avere ottenuto risposta da un operatore.

Caratteristica	Efficienza	Sottocategoria	Efficienza
Aspetto da valutare	percentuale di chiamate con richiesta di contatto con l'operatore non andate a buon fine		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Piattaforma Telefonica -
Periodo di osservazione	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	Per ciascun Ambito: <ul style="list-style-type: none">• Numero di chiamate perse (CT, chiamate perse al netto delle chiamate abbandonate con attesa inferiore a 10 secondi (<=10 sec.)• Numero totale di richieste di contatto telefonico con l'operatore (RCT)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate connesse con il numero verde		
Formula	$LSO(Ambito) = \frac{CT(Ambito)}{RCT(Ambito)} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato va arrotondato per: <ul style="list-style-type: none">- difetto se la parte decimale è <= 0,5- eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	LSO (Ambito) <= 4%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale "Chiamate perse"		
Eccezioni	In presenza di picchi di attività il mancato rispetto del valore di soglia di LSO (ambito) non comporterà l'applicazione delle azioni contrattuali previste; nel seguente schema sono definiti sia i picchi di attività che i periodi di sospensione delle azioni contrattuali:		



	<ul style="list-style-type: none">- 2 gg lavorativi in caso di un aumento circoscrivibile tra il 10% e il 30% sulle medie di richieste di contatto nell'unità temporale considerata³ (mese);- 3 gg lavorativi in caso di un aumento circoscrivibile tra il 30% e il 50% sulle medie di tentativi di contatto nell'unità temporale considerata (mese);- 4 gg lavorativi in caso di un aumento circoscrivibile tra il 50% e il 100% sulle medie di tentativi di contatto nell'unità temporale considerata (mese).
--	---

³ La media va calcolata sui 2 (mesi) precedenti di servizio erogato dal Fornitore (con l'esclusione del mese di Agosto), quindi tale indicatore potrà essere misurato a partire dal 4° mese di erogazione del servizio di Contact Center.



2.7 CDI - Contatti persi per disconnessione (per Ambito)

Con questo indicatore si misura il numero di chiamate telefoniche che sono state chiuse dagli operatori del Service Desk entro un termine temporale definito.

Caratteristica	Efficienza	Sottocategoria	Efficienza
Aspetto da valutare	chiamate disconnesse volontariamente dal Service Desk rispetto alle chiamate totali ricevute. La misurazione è valida solo per i servizi gratuiti		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Piattaforma Telefonica -
Periodo di osservazione	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	mensile
Dati da rilevare	Per ciascun Ambito: <ul style="list-style-type: none">• Numero di chiamate totali in ingresso nell'arco del periodo di osservazione (CT)• Numero di chiamate disconnesse volontariamente dal Service Desk aventi durata inferiore a 30 secondi, (DIS)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate nel periodo preso in esame		
Formula	$CDI(Ambito) = \frac{DIS(Ambito)}{CT(Ambito)} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato va arrotondato per: <ul style="list-style-type: none">-difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$-eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	CDI (Ambito) < 1%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale "Contatti persi per disconnessione"		
Eccezioni	NA		



2.8 TCMA - Tempo di attesa per contatto multicanale (non telefonico) (per Ambito)

Con questo indicatore si misura l'intervallo di tempo tra l'arrivo della richiesta al Service Desk e la chiusura al I livello o passaggio a II livello della richiesta, per le richieste pervenute da canale non telefonico.

Caratteristica	Efficienza	Sottocategoria	Efficienza Temporale
Aspetto da valutare	numero di contatti multicanale in differita (cioè di tutte le richieste pervenute attraverso un canale diverso dal telefono) che sono stati gestiti entro un tempo prestabilito.		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Sistema di CRM
Periodo di osservazione	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	Per ciascun Ambito: <ul style="list-style-type: none">• Numero di contatti totali in differita nell'arco del periodo di osservazione (cdt)• Numero di contatti in differita che sono stati gestiti nei tempi definiti (cd)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti contatti multicanale in differita nel periodo preso in esame, per ciascun Ambito		



Formula	$TCMA(L1(AST)) = \frac{CD(AST) (T_{risposta} \leq 1 \text{ ore lavorative})}{CDT(AST)} \times 100$ $TCMA(L2(AST)) = \frac{CD(AST) (T_{risposta} \leq 30 \text{ minuti})}{CDT(AST)} \times 100$ $TCMA(L1(Altri Ambiti)) = \frac{CD(Altri Ambiti) (T_{risposta} \leq 3 \text{ ore lavorative})}{CDT(Altri Ambiti)} \times 100$ $TCMA(L2(Altri Ambiti)) = \frac{CD(Altri Ambiti) (T_{risposta} \leq 15 \text{ minuti})}{CDT(Altri Ambiti)} \times 100$
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$
Valore di soglia	<p>TCMA(L1 (AST)) $\geq 96\%$ TCMA(L2(AST)) = 100%</p> <p>TCMA(L1 (Altri Ambiti)) $\geq 96\%$ TCMA(L2(Altri Ambiti)) = 100%</p>
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale " Tempo di attesa gestione richiesta non telefonica"
Eccezioni	NA



2.9 TCMC - Tempo di attesa per chiusure Il livello da Service Desk (per Ambito)

Con questo indicatore si misura l'intervallo di tempo tra l'arrivo della risposta del II livello e la sua eventuale gestione da parte del Service Desk, suddivise per ciascun Ambito.

Caratteristica	Efficienza	Sottocategoria	Efficienza Temporale
Aspetto da valutare	numero di risposte di II livello che sono state chiuse dal Service Desk entro un tempo prestabilito rispetto a tutte le risposte di II livello che richiedevano una gestione della chiusura dal Service Desk.		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Sistema di CRM
Periodo di osservazione	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	Per ciascun Ambito: <ul style="list-style-type: none">• Numero di contatti totali di II livello da gestire nell'arco del periodo di osservazione (CDT) per ciascun Ambito• Numero di contatti di II livello gestiti nei tempi definiti (CD) per ciascun Ambito		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti contatti di II livello da gestire nel periodo preso in esame		
Formula	$TCMC(L1(Ambito)) = \frac{CD(Ambito)(T_{risposta} \leq 8_{ore lavorative})}{CDT(Ambito)} \times 100$ $TCMC(L2(Ambito)) = (CD(Ambito)(T_{risposta} \leq 2_{giorno, lavorativo})) / (CDT(Ambito)) \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato va arrotondato per: <ul style="list-style-type: none">-difetto se la parte decimale è <= 0,5-eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	TCMC(L1_ Ambito) >= 92% TCMC(L2_ Ambito) = 100%		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale "Tempo di attesa per chiusure Il livello da Service Desk "
Eccezioni	NA



2.10 CRP - Correttezza delle risposte (per Ambito)

Con questo indicatore si vuole verificare, attraverso l'analisi delle richieste di servizio registrate sul sistema di CRM, l'adeguatezza della gestione delle risposte fornite dagli operatori del Service Desk sotto il profilo procedurale e qualitativo.

Caratteristica	Efficacia	Sottocategoria	Efficacia
Aspetto da valutare	Verifica a campione della completezza e della correttezza delle risposte fornite come risulta dalle registrazioni informatiche. Per risposta completa si intende la risposta che fornisce le informazioni minimali stabilite attraverso le procedure operative. Per risposta corretta si intende la risposta coerente con i contenuti della base di conoscenza specifica dell'Ambito.		
Unità di misura	Richieste gestite in maniera inadeguata	Fonte dati	Sistema di CRM
Periodo di osservazione	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Per ciascun Ambito: <ul style="list-style-type: none">• Richieste gestite in maniera adeguata (RI);• Totale richieste analizzate per la rilevazione (TR)		



Regole di campionamento	<p>Per l'identificazione del campione da analizzare verrà utilizzato un metodo di selezione casuale semplice, stratificato per mese e fascia di frequenza oraria delle richieste, in modo tale che, rispetto a tali variabili, sia garantita la proporzionalità osservabile sul totale delle richieste chiuse nel periodo di riferimento.</p> <p>La dimensione campionaria sarà tale da garantire al Fornitore un <i>Rischio del Produttore</i> (producer's risk) inferiore al 10%, in relazione ad un <i>Livello di Qualità Accettabile</i> (AQL) del 10%, e al Committente un <i>Rischio dell'Acquirente</i> (consumers' risk) inferiore al 10%, in relazione ad un <i>Livello di Qualità Limite</i> (LQL) del 20%.</p> <p>I valori di AQL e LQL diminuiranno di due punti percentuali ogni anno, in accordo con l'aumento del valore di soglia come meglio specificato più avanti.</p>
Formula	$CRP(Ambito) = \frac{RI(Ambito)}{TR(Ambito)} \times 100$
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato va arrotondato per:</p> <ul style="list-style-type: none">-difetto se la parte decimale è ≤ 0,5-eccesso se la parte decimale è > 0,5
Valore di soglia	<p>CRP(Ambito) ≥ 85% (valore IP)</p> <p>I valori soglia si intendono a partire dal secondo anno di erogazione del Servizio e comunque per il primo anno di servizio dell'Ambito, per gli anni successivi si deve intendere un aumento delle soglie del 2% all'anno.</p>
Azioni contrattuali	<p>Il mancato raggiungimento del valore di soglia IP comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Indice di Prestazione IP4 Accuratezza delle risposte.</p>
Eccezioni	NA



2.11 MCI - Rilevazione servizio inadeguato tramite Mystery Calls

Con questo indicatore si vuole verificare l'adeguatezza qualitativa della gestione delle risposte fornite dagli operatori del Contact Center, attraverso chiamate effettuate al Numero Verde.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocategoria	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Verifica qualitativa della gestione delle risposte fornite dagli operatori attraverso la simulazione di chiamate dagli utenti del servizio		
Unità di misura	Chiamate gestite in maniera inadeguata	Fonte dati	Telefonate misteriose, E-mail, lettere, verbali nonché sistema di CRM
Periodo di osservazione	Mensile precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile, fino ad un massimo di 10 Mystery Call.
Dati da rilevare	Chiamate gestite in maniera inadeguata (Chiamate_inadeguate);		
Regole di campionamento	NA		
Formula	$MCI = \text{numero di Chiamate_inadeguate}$		
Regole di arrotondamento	NA		
Valore di soglia	MCI = 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale "Mystery Call Inadeguate"		
Eccezioni	NA		



2.12 CFS - Disponibilità del servizio

Con questo indicatore si misura la disponibilità effettiva del servizio di Service Desk (omnicomprensivo inteso - dalla possibilità di accesso al numero verde, alla gestione dei canali alternativi al telefono, alla gestione delle code degli operatori, ecc.) rispetto all'orario programmato e previsto contrattualmente. Per Servizio si intende la possibilità di un utente di presentare una richiesta, indipendentemente dal canale utilizzato, e la possibilità contestuale che un operatore del Service Desk abbia di fornire una risposta tramite lo stesso canale.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocategoria	Tolleranza agli errori
Aspetto da valutare	Misura l'effettiva disponibilità del servizio di Service Desk		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Piattaforma Telefonica, sistema di CRM - Altro proposto dal Fornitore
Periodo di osservazione	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	L'orario giornaliero programmato (hh/mm/ss) in cui deve essere globalmente attivo il Servizio (T_{sming}) L'orario giornaliero di disattivazione programmato (hh/mm/ss) del Servizio nella fascia di rilevazione di competenza (T_{maxg}) Tempo di indisponibilità giornaliera del Servizio per fermi di manutenzione programmata o per fermi non imputabili al Fornitore espresso in secondi (T_{iprgg}) Intervallo temporale in cui il Servizio che dovrebbe essere attivo nella fascia di rilevazione risulta non disponibile, espresso in secondi (T_{ieffj}) Numero di intervalli temporali di indisponibilità effettiva giornaliera (N_{fermi}) Numero giorni del mese in esame (N_{giorni})		
Regole di campionamento	Vanno considerati i fermi non programmati: Fermi occorsi e risolti nel periodo di riferimento corrente		



	Fermi occorsi nel periodo di riferimento precedente e risolti nel periodo di riferimento corrente
Formula	<p>La disponibilità prevista giornaliera (<i>espressa in secondi</i>) si rappresenta:</p> $Tprev_g = (TS_{max_g} - TS_{min_g}) - TIprg_g$ <p>La disponibilità prevista (<i>espressa in secondi</i>) si rappresenta:</p> $Tprev_m = \sum_1^{Ngiorni} Tprev_g$ <p>La indisponibilità giornaliera (<i>espressa in secondi</i>) si rappresenta:</p> $ISeff_g = \sum_1^{Nfermi} TIfeff_j$ <p>La indisponibilità (<i>espressa in secondi</i>) si rappresenta:</p> $ISeff_m = \sum_1^{Ngiorni} ISeff_g$ <p>La disponibilità (<i>espressa in percentuale</i>) si rappresenta:</p> $CFS - xxx - aaa - y = \frac{Tprev_m - ISeff_m}{Tprev_m} \times 100$
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato:</p> <ul style="list-style-type: none">- per difetto se la parte decimale è $\leq 0,500$- per eccesso se la parte decimale è $> 0,500$
Valore di soglia	CFS $\geq 99,60\%$
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale "Disponibilità del servizio "
Eccezioni	NA

Ai fini della misurazione dell'indisponibilità giornaliera, si precisa che:



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

nel caso in cui due o più Servizi (intesi come canali di accesso al SD o gestione di servizio, come e-mail e fax) risultino contemporaneamente indisponibili, per definire l'intervallo temporale di indisponibilità si dovrà considerare quanto segue:

l'inizio di tale intervallo deve coincidere con l'ora esatta (hh.mm.ss) in cui è iniziata l'indisponibilità del Servizio per primo risultato indisponibile;

la fine di tale intervallo deve coincidere con l'ora esatta (hh.mm.ss) in cui è terminata l'indisponibilità del Servizio riattivato per ultimo;

nel caso in cui due o più Servizi risultino indisponibili in intervalli temporali contigui, l'indisponibilità sarà data dalla somma dei due intervalli temporali;

l'indisponibilità deve essere misurata tenendo conto degli intervalli temporali in cui la disponibilità dei singoli Servizi non deve essere misurata.



2.13 ROE - Tempestività di ripristino dell'operatività

L'indicatore misura la tempestività nella risoluzione di malfunzionamenti (incident) che determinano l'indisponibilità del servizio anche parziale.

In funzione della priorità attribuita, gli incident devono essere risolti entro il tempo massimo qui indicato:

Priorità	Descrizione	Tempo massimo di risoluzione (valore limite)
Priorità 1	Uno o più aspetti del servizio non sono disponibili agli utenti. Il problema ha un'alta visibilità e gli utenti non riescono ad accedere.	$\text{valore limite}_1 \leq 4$ ore
Priorità 2	Uno o più aspetti del servizio non sono disponibili per una percentuale degli utenti ovvero gli utenti riescono ad accedere in un modo degradato e/o hanno limitazioni funzionali. Il problema ha un'alta visibilità.	$\text{valore limite}_2 \leq 6$ ore
Priorità 3	Un singolo utente, o comunque una bassa percentuale di utenti, è coinvolto. Il problema ha limitata visibilità. Ci sono complessivamente funzionalità e performance nella norma ma il servizio in questione non è pienamente erogato.	$\text{valore limite}_3 \leq 8$ ore

All'atto dell'apertura della segnalazione di incident il Fornitore direttamente provvede ad assegnare il livello di priorità in base all'impatto del disservizio segnalato.



Caratteristica	Efficienza	Sottocategoria	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	l'effettiva tempestività del ripristino del servizio di Service desk a seguito di anomalie		
Unità di misura	Data, ora e minuti	Fonte dati	Piattaforma Telefonica, sistema di CRM - Altro proposto dal Fornitore
Periodo di osservazione	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento di priorità x: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore <i>[fase attivazione] (inizio)</i> Termine della risoluzione di un malfunzionamento di priorità x: Data, ora e minuti fine esecuzione <i>[fase esecuzione] (termine)</i> Tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento di priorità x (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni <u>non imputabili al Fornitore (TRO)</u> <p>Numero totale di segnalazioni di priorità x chiuse (<i>tot_ctg_x</i>) dove x= 1, 2, 3 (priorità)</p>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di riferimento effettuate a fronte di malfunzionamenti <u>rilevati</u> in esercizio		
Formula	$ROE_x = \sum_{j=1}^{tot_ctg_x} ritardo_j$ <p>dove per ciascuna segnalazione:</p> $ritardo_j = 0 \quad (se\ durata_risol_j \leq valore\ limite_x)$ $ritardo_j = durata_risol_j - valore_limite_x \quad (se\ durata_risol_j > valore\ limite_x)$ $durata_risol_j = termine_j - inizio_j - TRO_j$		
Regole di arrotondamento	Il risultato va arrotondato per: difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 eccesso se la parte decimale è > 0,5		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Caratteristica	Efficienza	Sottocategoria	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	l'effettiva tempestività del ripristino del servizio di Service desk a seguito di anomalie		
Valore di soglia	ROE_1 <= 4 ore ROE_2 <= 6 ore ROE_3 <= 8 ore		
Azioni contrattuali	Ogni 20 minuti eccedenti il valore di soglia ROE_1 sarà sanzionato con la notifica di un rilievo: "Rilievi sull'operatività". Ogni 40 minuti eccedenti il valore di soglia ROE_2 sarà sanzionato con l'applicazione di un rilievo "Rilievi sull'operatività". Ogni 80 minuti eccedenti il valore di soglia ROE_3 sarà sanzionato con l'applicazione di un rilievo "Rilievi sull'operatività".		
Eccezioni	NA		



2.14 RIO - Rilievi sull'operatività

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

Ai fini della rilevazione del presente indicatore, saranno conteggiati esclusivamente rilievi derivanti dall'indicatore ROE.

Caratteristica	Gestione operativa	Sottocategoria	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per mancato ripristino dell'operatività così come descritto nell'indicatore ROE		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di osservazione	Mensile precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sull'indicatore ROE (<i>Nrilievi_oper</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sull'indicatore ROE comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	RIF = <i>Nrilievi_oper</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RIO <= 3		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sull'operatività"		
Eccezioni	NA		



2.15 DC1 - Disponibilità Connessione Dati Service Desk/Sistema di CRM

Caratteristica	Affidabilità	Sottocategoria	Tolleranza agli errori
Aspetto da valutare	Misura l'effettiva disponibilità della connessione fra il Service Desk e il CED dove risiede la piattaforma di CRM		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Proposto dal Fornitore
Periodo di osservazione	Mese precedente il periodo di osservazione	Frequenza di misurazione	mensile
Dati da rilevare	T_{eff} = Tempo di disponibilità giornaliera effettiva nel periodo di osservazione T_{prev} = Tempo di disponibilità giornaliera prevista (nella finestra temporale di erogazione del servizio), nel periodo di osservazione N = numero totale di giorni del periodo di rilevazione della metrica		
Regole di campionamento	Frequenza giornaliera ogni x min/sec, con x secondo proposta del Fornitore		
Formula	$DC\ 1 = \frac{\sum_{j=1}^N T_{eff\ j}}{\sum_{j=1}^N T_{prev\ j}} * 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: per difetto se la prima cifra decimale è < 5; per eccesso se la prima cifra decimale è ≥ 5.		
Valore di soglia	DC1 ≥ 99,95%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale "Disponibilità Connessione Dati Service Desk/Sistema di CRM "		
Eccezioni	NA		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

2.16 DCT - Disponibilità Connessione Telefonica tra Service Desk e gli operatori del Committente

Caratteristica	Affidabilità	Sottocategoria	Tolleranza agli errori
Aspetto da valutare	Misura l'effettiva disponibilità della connessione telefonica fra il Service Desk e il sito dove risiedono gli operatori di I livello del Committente		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Proposto dal Fornitore
Periodo di osservazione	Mese precedente il periodo di osservazione	Frequenza di misurazione	mensile
Dati da rilevare	T_{eff} = Tempo di disponibilità giornaliera effettiva nel periodo di osservazione T_{prev} = Tempo di disponibilità giornaliera prevista (nella finestra temporale di erogazione del servizio), nel periodo di osservazione N = numero totale di giorni del periodo di rilevazione della metrica		
Regole di campionamento	Frequenza giornaliera ogni x min/sec, con x secondo proposta del Fornitore		
Formula	$DCT = \frac{\sum_{j=1}^N T_{eff_j}}{\sum_{j=1}^N T_{prev_j}} * 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: per difetto se la prima cifra decimale è < 5; per eccesso se la prima cifra decimale è ≥ 5.		
Valore di soglia	DCT ≥ 99,95%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale "Disponibilità Connessione Telefonica Service Desk/operatori del Committente "		
Eccezioni	NA		



2.17 CAS - Aggiornamento tempestivo della piattaforma telefonica

Per le attività che comportino variazioni alla configurazione hardware e software delle infrastrutture affidate, è richiesto, da parte del fornitore, l'aggiornamento della configurazione per garantire l'integrazione con i servizi ed i sistemi del Committente. Sarà cura del fornitore provvedere all'aggiornamento. Il controllo sull'effettivo aggiornamento della configurazione potrà essere effettuato sia attraverso verifiche a campione che con attività di auditing.

Si precisa che la sola mancanza o non correttezza di un attributo descrittivo della configurazione hardware e software dei sistemi, rispetto alle modalità concordate, è da ritenersi come mancanza di un elemento di configurazione ai fini del calcolo della metrica

Caratteristica	Efficienza	Sottocategoria	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Aggiornamento tempestivo della configurazione della piattaforma telefonica [misura l'aggiornamento della configurazione dell'hardware e software delle infrastrutture del fornitore per garantire l'integrazione con i servizi ed i sistemi del Committente (es. con upgrade del sistema di CRM)]		
Unità di misura	Numero di elementi di configurazione mancanti	Fonte dati	Proposto dal Fornitore; Comunicazioni formali del Committente.
Periodo di osservazione	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	mensile
Dati da rilevare	Numero di elementi di configurazione mancati o non corretti (<i>NEC_mancanti</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti gli aggiornamenti degli elementi di configurazione effettuati nel periodo di riferimento		
Formula	$CAS = NEC_mancanti$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$CAS \leq 0$		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale "Aggiornamento tempestivo della piattaforma telefonica "
Eccezioni	NA



2.18 CA2L - Corretta assegnazione ai 2° livelli specialistici tecnologici ed applicativi (per Ambito)

Con questo indicatore si vuole verificare il corretto smistamento delle richieste al 2° livello

Caratteristica	Efficacia	Sottocategoria	Efficacia
Aspetto da valutare	Capacità di indirizzare correttamente la SR/TT/TASK ai gruppi di 2° livello specialistici tecnologici ed applicativi, applicabile nella finestra temporale di erogazione		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di CRM
Periodo di osservazione	mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	mensile
Dati da rilevare	Per ciascun Ambito: Numero totale di segnalazioni rigettate dai gruppi di 2° livello specialistici a cui è stato assegnata la SR/TT/TASK I TT dal service Desk Numero totale di segnalazioni assegnate ai 2° livelli specialistici.		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di riferimento corrente per Ambito.		
Formula	$CAL2L(Ambito) = (1 - \frac{N_{tot_segnalazioni_rigettate_adHD_II_liv_}(Ambito)}{N_{tot_segnalazioni_assegnate_adHD_II_liv_}(Ambito)}) \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato per eccesso alla prima cifra decimale		
Valore di soglia	CAL2L >= 90%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale "Corretta assegnazione delle richieste "		
Eccezioni	NA		



2.19 RCO - Reclami riguardanti il Service Desk (per Ambito)

Con questo indicatore si misura la percentuale di segnalazioni di reclamo riguardante il servizio reso dal Service Desk confrontandolo con il numero di richieste gestite nel periodo stabilito.

Caratteristica	Efficacia	Sottocategoria	
Aspetto da valutare	Misurazione del numero di reclami riguardanti il servizio del Service Desk rispetto al numero totale di chiamate evase nel periodo di rilevazione		
Unità di misura	Num_reclami / T_chiamate_evase	Fonte dati	Lettere, e-mail, segnalazioni degli utenti sotto qualsiasi forma
Periodo di osservazione	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	Per ciascun Ambito: - il numero totale di chiamate evase nel periodo di rilevazione (CE) - il numero totale di reclami pervenuti nel periodo di rilevazione riguardanti il Servizio (RC)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i reclami ricevuti nel periodo preso in esame per ciascun Ambito		
Formula	$RCO(Ambito) = \frac{RC(Ambito)}{CE(Ambito)} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	RCO (Ambito) $\leq 10\%$ per servizi Inbound (valore IP) RCO (Ambito) $\leq 20\%$ per servizi Outbound (valore IP)		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia IP comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Indice di Prestazione IP1 Efficacia del servizio .		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Caratteristica	Efficacia	Sottocategoria	
Aspetto da valutare	Misurazione del numero di reclami riguardanti il servizio del Service Desk rispetto al numero totale di chiamate evase nel periodo di rilevazione		
Eccezioni	NA		



2.20 CAMP - Rispetto dei tempi di esecuzione delle Campagne (per Ambito)

Con questo indicatore si misura il numero di giorni necessari alla gestione delle campagne (erogate attraverso qualsivoglia canale) per verificare che siano eseguite entro il tempo stabilito contrattualmente.

Caratteristica	Efficacia	Sottocategoria	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Misura il tempo necessario ad effettuare la campagna telefonica		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Sistema di CRM, e-mail, flussi dati, reportistica operativa
Periodo di osservazione		Frequenza di misurazione	mensile
Dati da rilevare	Per ciascun Ambito: Numero di giorni previsti contrattualmente per l'espletamento dell'attività (GP) Numero di giorni necessari al completamento dell'attività (l'attività si considera completata con la ricezione dei report della campagna) (GE)		
Regole di campionamento	NA		
Formula	CAMP (Ambito) = GE (Ambito) -GP		
Regole di arrotondamento	NA		
Valore di soglia	CAMP <= 0		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale "Rispetto dei tempi di esecuzione delle Campagne "		
Eccezioni	NA		



2.21 SISP - Slittamento nell'inserimento/sostituzione di personale

Caratteristica	Efficienza	Sottocategoria	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	La tempestività nell'inserimento/sostituzione di tutte le risorse da impiegare nella fornitura, incluse le risorse che rivestono ruoli di interfaccia verso il Committente		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto, E-mail, verbali, Report Attività, presenze presso i team (eventuale foglio firma)
Periodo di osservazione	mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">-Data richiesta Inserimento⁴ (<i>Data_rich_risorsa</i>)-Data Inserimento (<i>Data_inser_risorsa</i>)⁵-Data Sostituzione (<i>Data_sost_risorsa</i>)⁶-Numero totale di risorse inserite nel periodo di riferimento (<i>Tris_ins</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SISP = \sum_{j=1}^{Tris_ins} ritardo_ins_j$ <p>dove:</p> $tempo_ins = Data_ins_risorsa - Data_rich_risorsa - T_assenso$ $ritardo_ins = tempo_ins - valore\ limite \quad (se\ tempo_ins$		

⁴ Per "Data richiesta inserimento" si intende la data in cui il Committente chiede l'inserimento di una risorsa nella fornitura..

⁵ Per "Data inserimento" si intende la data in cui il Fornitore rende effettivamente disponibile la risorsa ritenuta idonea da parte del Committente.

⁶ Per "Data sostituzione" si intende la data in cui il Fornitore rende effettivamente disponibile la risorsa ritenuta idonea da parte del Committente, in caso di sostituzione.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

	$\geq \text{valorelimite}$) $\text{ritardo}_{ins} = 0$ (se $\text{tempo}_{ins} < \text{valorelimite}$)
Regole di arrotondamento	NA
Valore di soglia	SISP= 0 Valorelimite = 5 giorni_lavorativi (per risorse da impiegare nella fornitura) Valorelimite = 3 giorni_lavorativi (per risorse "aggiuntive" proposte in offerta)
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale "Slittamento nell'inserimento/sostituzione del personale "
Eccezioni	NA



2.22 TNV - Turnover volontario

Con questo indicatore si misura il turnover di tutte le risorse impiegate nella fornitura, incluse le risorse che rivestono ruoli di interfaccia verso il Committente.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocategoria	Conformità
Aspetto da valutare	Misurazione del turnover come rapporto tra le risorse, dedicate al servizio, che si dimettono spontaneamente e le risorse totali dedicate al servizio, considerato come valore medio tra inizio e fine periodo di osservazione		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali nonché eventuali sistemi di gestione della documentazione, Report Attività (Rendiconto risorse), presenze presso i team (eventuale foglio firma)
Periodo di osservazione	mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Numero di risorse dedicate al servizio ad inizio periodo di osservazione (Nrisorse_iniz)• Numero di risorse dedicate al servizio a fine periodo di osservazione (Nrisorse_fine)• Numero medio delle risorse dedicate al servizio nel periodo di osservazione (mRT)• Numero di risorse dimissionarie su base spontanea nel corso del periodo di osservazione (RD)		
Regole di campionamento	NA		
Formula	TNV = $(RD/mRT) \cdot 100$ Dove: $mRT = (Nrisorse_fine + Nrisorse_iniz) / 2$		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato per eccesso all'intero superiore.
Valore di soglia	TNV ≤ 12% (valore di riferimento indicato nella norma UNI 11200).
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale "Turn over volontario del personale "
Eccezioni	NA



2.23 SSU - Presenza di personale delle strutture di supporto (per Ambito)

Con questo indicatore si misura il presidio delle attività oggetto della fornitura da parte di personale professionalizzato che possa supportare gli operatori di front end.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocategoria	
Aspetto da valutare	Misurazione della presenza in sala di un supervisore con esperienza relativa allo specifico ambito		
Unità di misura	percentuale	Fonte dati	Consuntivo Attività (Rendiconto risorse), presenze presso i team (eventuale foglio firma)
Periodo di osservazione	Turno di lavoro	Frequenza di misurazione	mensile
Dati da rilevare	Per ciascun Ambito: - Numero di coordinatori o responsabili con esperienza per turno (N_coord_turno) - Numero di addetti per turno (T_risorse_turno)		
Regole di campionamento	N.A.		
Formula	$SSU(Ambito) = \frac{N_{coord_turno(Ambito)}}{T_{risorse_turno(Ambito)}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato va arrotondato per: difetto se la parte decimale è <= 0,5 eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	SSU(Ambito) ≥ 60% (per ciascun turno)		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale "Presenza di personale delle strutture di supporto "		
Eccezioni	N.A.		



2.24 TPS - Tasso di professionalità del personale del servizio di assistenza per Ambito

Con questo indicatore si misura la professionalità, in termini di anni di applicazione al servizio e/o di esperienza, del personale dedicato alle attività oggetto della fornitura, per ciascun Ambito.

Caratteristica	Efficienza	Sottocategoria	Utilizzo delle risorse
Aspetto da valutare	Misurazione del livello di professionalità del team di persone che viene garantito nel corso dell'esecuzione del servizio per ciascun Ambito, misurato come percentuale di operatori con almeno due anni di esperienza o con attestazioni che ne certifichino le competenze		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali nonché eventuali sistemi di gestione della documentazione, Consuntivo Attività (Rendiconto risorse), presenze presso i team (eventuale foglio firma)
Periodo di osservazione	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	Per ciascun Ambito; - Numero di risorse dedicate al servizio nell'arco del periodo di osservazione (RT) - Numero medio di risorse dedicate al servizio nell'arco del periodo di osservazione con esperienza biennale o certificazione delle competenze (RP)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le risorse dedicate al servizio preso in esame		
Formula	$TPS(Ambito) = \frac{RP(Ambito)}{RT(Ambito)} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato va arrotondato per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

	eccesso se la parte decimale è > 0,5
Valore di soglia	TPS (Ambito) \geq 50%
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale "Adeguatezza della professionalità del personale di servizio di assistenza "
Eccezioni	N.A.



2.25 PIS - Personale Inadeguato

Con questo indicatore si misurano le richieste, effettuate dal Committente di sostituzione di risorse impiegate nel servizio.

Caratteristica	Efficienza	Sottocategoria	Utilizzo delle risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate discrezionalmente dal Committente		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali nonché eventuali sistemi di gestione della documentazione
Periodo di osservazione	mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	mensile
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite su richiesta del Committente (<i>Nrisorse_inadeg</i>) perché non ritenute adeguate		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste		
Formula	PIS = <i>Nrisorse_inadeg</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	PIS ≤ 1		
Azioni contrattuali	Notifica di un Rilievo sulla fornitura per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al valore di soglia.		
Eccezioni	NA		



2.26 RIF - Rilievi sulla fornitura

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

Ai fini della rilevazione del presente indicatore, saranno conteggiati sia rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura nonché eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obblighi contrattuali non adempiuti nei tempi e nei modi stabiliti dal capitolato tecnico, dal contratto, dall'Offerta tecnica e/o tracciati sui Piani di lavoro. E' da considerare inclusivo anche di tutti quegli aspetti di carattere operativo non misurabili con strumenti di supporto alla fornitura nonché di tutti gli interventi la cui qualità attesa non è esprimibile con valori di soglia.

Caratteristica	Efficacia	Sottocategoria	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per inadempimenti della fornitura di carattere generale (pertanto non direttamente riconducibili ad un obiettivo) afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto e suoi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro afferenti il mancato rispetto delle soluzioni proposte in sede di offerta, così come indicato nel capitolato		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di osservazione	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sulla fornitura (<i>Nrilievi_forn</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sulla fornitura comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$RIF = N_{rilievi_forn}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RIF \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sulla fornitura".		
Eccezioni	NA		



2.27 CSC Rilevazione della Customer Satisfaction a caldo (per Ambito)

Con questo indicatore si vuole rilevare, attraverso la somministrazione di un questionario vocale al termine della chiamata, la qualità del servizio percepito.

Caratteristica	Efficacia	Sottocategoria	Efficacia
Aspetto da valutare	Valutazione della qualità del servizio percepito attraverso le risposte che l'utente vorrà fornire al termine della chiamata. L'utente digiterà sulla tastiera il gradimento esprimendo, ad esempio, un voto da 1 (pessimo) a 4 (ottimo) per ogni domanda.		
Unità di misura	Risposte fornite	Fonte dati	Sistema di CRM
Periodo di osservazione	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Per ciascun Ambito: <ul style="list-style-type: none">• Numero risposte positive (<i>risposte con valore, ad esempio, ≥ 3</i>) di un questionario (<i>Nrisposte_pos_quest</i>)• Numero di domande del questionario (<i>Ndomande</i>)• Numero totale di questionari compilati (<i>Nquestionari</i>)		
Regole di campionamento	NA		
Formula	$CSC(Ambito) = \frac{1}{N_{questionari}} \times \left(\sum_1^{N_{questionari}} \frac{N_{risposte_{pos}}}{N_{domande}} \right) \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato va arrotondato per: <ul style="list-style-type: none">- difetto se la parte decimale è ≤ 0,5- eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	CSC (AST) ≥ 65% (valore IP) CSC (SPT) ≥ 55% (valore IP) CSC (AAPP) ≥ 55% (valore IP) I valori soglia si intendono a partire dal secondo anno di erogazione del Servizio e comunque per il primo anno di servizio dell'Ambito, per gli anni successivi si deve intendere un aumento delle soglie del 5% per AST e del 7% per SPT e Altre Applicazioni.		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia IP comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Indice di Prestazione IP2 "Percezione della qualità del Servizio" .
Eccezioni	NA



2.28 TRI Tasso di risoluzione al 1° livello - (per Ambito)

Caratteristica	Qualità in uso	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Tasso di risoluzione delle SR al 1° livello		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	CRM
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	Numero totale di segnalazioni lavorate dagli operatori di SD per lo specifico Ambito.(N_Tot_SD) Numero totale di segnalazioni chiuse dagli operatori di SD senza passaggio ai 2° livelli specialistici (NTotchiuseSD)		
Regole di campionamento	NA		
Formule	$TRI(ambito) = \frac{NTotchiuse\ SD(ambito)}{N_Tot_SD(ambito)} * 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato va arrotondato per: - difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 - eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	TRI (SPT) ≥ 40% valore IP TRI (AAPP,AST) ≥ 10% valore IP I valori soglia si intendono a partire dal secondo anno di erogazione del Servizio e comunque per il primo anno di servizio dell'Ambito, per gli anni successivi si deve intendere un aumento delle soglie del 5%.		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia IP comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Indice di Prestazione IP3 Risoluzione al I livello .		
Eccezioni	Nessuna		



3 INDICI DI PRESTAZIONE PER I SERVIZI DI BASE

Di seguito sono definiti gli indici di prestazione dei Servizi di Base cui è legata la quota percentuale (Quota: max 10%) dei corrispettivi maturati che sarà erogata solo al soddisfacimento dei valori di soglia definiti. Tali indici vanno rilevati con frequenza semestrale e sono specifici dell'Ambito di riferimento.

Indice di prestazione <u>EFFICACIA DEL SERVIZIO</u>		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP1	Efficacia del servizio	Semestrale precedente la rilevazione	RCO	2%
IP2	Percezione della qualità del Servizio		CSC	2%
IP3	Risoluzione al I livello		TRI	3%
IP4	Accuratezza delle risposte		CRP	3%
			Totale	10%

Qualora qualcuno degli IP summenzionati, per qualsiasi motivo dipendente dal Committente, non dovesse essere rilevabile, il valore della Quota si riduce della quota parte relativa all'IP non calcolato.