

**PROCEDURA APERTA PER L'AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO
SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER L'AFFIDAMENTO DELLA
"FORNITURA IN NOLEGGIO, COMPRENSIVO DI ASSISTENZA E
MANUTENZIONE, DI APPARECCHIATURE 'PRODUCTION' PER LA
STAMPA DIGITALE DEL CENTRO UNICO PER LA FOTORIPRODUZIONE
E LA STAMPA DELLA CORTE DEI CONTI – ID 1715"**

ALLEGATO 2

Appendice A al CAPITOLATO TECNICO parte II

"Schede Indicatori di Qualità"



Indice

1.	<i>INDICATORI DI QUALITÀ</i>	3
1.1	Indicatori di Qualità Generali	3
1.2	Tabella riepilogativa degli indicatori di qualità.....	3
1.2.1	IQ1 - Rispetto dei tempi per la consegna dei materiali di consumo	5
1.2.2	IQ2A - Tempo di ripristino di un'apparecchiatura o periferica	6
1.2.3	IQ2B - Tempo di ripristino di un'apparecchiatura o periferica durante lo svolgimento del servizio di Supporto tecnico specialistico On Site	7
1.2.4	IQ3 - Continuità operativa delle singole apparecchiature	8
1.2.5	IQ4 - Disponibilità apparecchiature	9
1.2.6	IQ5 - Ritardo nel supporto tecnico specialistico on site	10
1.2.7	IQ6 - Slittamento delle scadenze	11
1.2.8	IQ7 - Sostituzione del Responsabile unico della fornitura	12
1.2.9	IQ8 - Personale della fornitura inadeguato	13
1.2.10	IQ9 - Rilievi sulla fornitura	14
1.2.11	IQ10 - Chiamate perse.....	15



1. INDICATORI DI QUALITÀ

1.1 INDICATORI DI QUALITÀ GENERALI

Tutti gli Indicatori di qualità devono essere riportati nel Piano di Qualità generale da sottoporre all'approvazione della Committente.

Il Fornitore è tenuto, per l'intera durata del contratto, a rendicontare le misure degli Indicatori di qualità (IQ).

Si precisa che:

- per periodo di riferimento si intende l'arco di tempo entro il quale sono rilevati i dati necessari per misurare gli Indicatori di Qualità;
- per ore lavorative si intendono le ore comprese nella fascia oraria di servizio di cui al Capitolato tecnico;
- per trimestre, semestre, anno si indica il trimestre, il semestre e l'anno di calendario nell'ambito della durata contrattuale.

A valle dell'aggiudicazione, la Sogei S.p.A. si riserva di estendere o ridurre, per la prima rilevazione degli Indicatori a periodicità trimestrale, la durata del primo periodo di riferimento, al fine di far coincidere i periodi di riferimento successivi con i trimestri dell'anno solare. Di conseguenza anche l'ultimo periodo di riferimento potrà avere durata superiore o inferiore ad un trimestre solare. La Committente si riserva di estendere tale meccanismo anche agli Indicatori aventi periodicità differente nonché ai periodi di riferimento successivi al primo. Ne consegue, che fermo restando il corrispettivo massimo complessivo offerto, il corrispettivo per l'erogazione dei servizi nel periodo di riferimento esteso ovvero ridotto sarà adeguato in funzione della durata effettiva.

1.2 TABELLA RIEPILOGATIVA DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

Nella matrice seguente è riportata la corrispondenza tra gli indicatori di qualità e le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

Indicatori di qualità		Azione contrattuale	
		Rilievo	Penale
IQ1	Rispetto dei tempi per la consegna dei materiali di consumo		X
IQ2A	Tempi di ripristino di un'apparecchiatura o una periferica		X
IQ2B	Tempo di ripristino di un'apparecchiatura o periferica durante lo svolgimento del servizio di Supporto tecnico specialistico On Site		X



Indicatori di qualità		Azione contrattuale	
		Rilievo	Penale
IQ3	Continuità operativa	X	X
IQ4	Disponibilità apparecchiatura	X	X
IQ5	Ritardo nel supporto tecnico specialistico on site		X
IQ6	Slittamento delle scadenze		X
IQ7	Sostituzione del Responsabile unico della fornitura		X
IQ8	Personale della fornitura inadeguato	X	
IQ9	Rilevi sulla fornitura		X
IQ10	Chiamate perse	X	



1.2.1 IQ1 – Rispetto dei tempi per la consegna dei materiali di consumo

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Efficienza e rispetto dei tempi contrattuali nel la consegna dei materiali di consumo		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, documenti di pianificazione, e-mail, schede intervento, lettere, verbali, strumenti a supporto dell'operatività della fornitura, note di ripristino, moduli di consegna, ecc.
Periodo di riferimento	Trimestre precedente rilevazione	la Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data prevista di consegna materiali di consumo (data_prev) Data effettiva di consegna materiali di consumo (data_eff) Numero di richieste di materiale di consumo (N) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ1 = \sum_{j=1}^N \text{ritardo}_j$ <p>dove:</p> $\text{ritardo}_j = \begin{cases} 0 & \text{se } data_eff_j \leq data_prev_j \\ data_eff_j - data_prev_j & \text{se } data_eff_j > data_prev_j \end{cases}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ1 = 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, a partire dalla data di stipula del contratto		
Eccezioni	Nessuna		



1.2.2 IQ2A - Tempo di ripristino di un'apparecchiatura o periferica

Caratteristica	Efficienza		Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il tempo di ripristino della funzionalità delle apparecchiature a seguito di malfunzionamenti.			
Unità di misura	Ora lavorativa	Fonte dati	Contratto, documenti di pianificazione, e-mail, schede intervento, lettere, verbali, strumenti a supporto dell'operatività della fornitura, note di ripristino, moduli di consegna, ecc.	
Periodo di riferimento	Trimestrale rilevazione	precedente la	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data apertura segnalazione • Data prevista di chiusura/fine intervento risolutivo (data_prev) • Data effettiva di chiusura/fine intervento risolutivo (data_eff) • Numero di eventi segnalati (N) 			
Regole di campionamento	Nessuna			
Formula	$IQ2A = \sum_{j=1}^N \text{ritardo}_j$ <p>dove:</p> $\text{ritardo}_j = \begin{cases} 0 & \text{se } data_eff_j \leq data_prev_j \\ data_eff_j - data_prev_j & \text{se } data_eff_j > data_prev_j \end{cases}$			
Regole di arrotondamento	Nessuna			
Valore di soglia	IQ2A = 0			
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali "per mancato ripristino apparecchiatura"			
Eccezioni	Nessuna			



1.2.3 IQ2B - Tempo di ripristino di un'apparecchiatura o periferica durante lo svolgimento del servizio di Supporto tecnico specialistico On Site

Caratteristica	Efficienza		Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il tempo di ripristino della funzionalità delle apparecchiature a seguito di malfunzionamenti durante lo svolgimento del servizio di Supporto tecnico specialistico On Site.			
Unità di misura	Ora solare	Fonte dati	Contratto, documenti di pianificazione, e-mail, schede intervento, lettere, verbali, strumenti a supporto dell'operatività della fornitura, note di ripristino, moduli di consegna, ecc.	
Periodo di riferimento	Trimestrale rilevazione	precedente	la	Frequenza di misurazione Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data apertura segnalazione • Data prevista di chiusura/fine intervento risolutivo (data_prev) • Data effettiva di chiusura/fine intervento risolutivo (data_eff) • Numero di eventi segnalati (N) 			
Regole di campionamento	Nessuna			
Formula	$IQ2B = \sum_{j=1}^N \text{ritardo}_j$ <p>dove:</p> $\text{ritardo}_j = \begin{cases} 0 & \text{se } data_eff_j \leq data_prev_j \\ data_eff_j - data_prev_j & \text{se } data_eff_j > data_prev_j \end{cases}$			
Regole di arrotondamento	Nessuna			
Valore di soglia	IQ2B = 0			
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali "per mancato ripristino apparecchiatura durante lo svolgimento del servizio di Supporto tecnico specialistico On Site"			
Eccezioni	Nessuna			



1.2.4 IQ3 - Continuità operativa delle singole apparecchiature

Caratteristica	Affidabilità		Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Frequenza dei malfunzionamenti sulla singola apparecchiatura			
Unità di misura	Giorni lavorativi e numero malfunzionamenti	Fonte dati	Contratto, documenti di pianificazione, e-mail, schede intervento, lettere, verbali, strumenti a supporto dell'operatività della fornitura, note di ripristino, moduli di consegna, ecc.	
Periodo di riferimento	Trimestre precedente	la	Frequenza di misurazione	Trimestre
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero dei malfunzionamenti segnalati nel periodo di riferimento (MS) Numero di giorni disponibili nel periodo di riferimento (GD) 			
Regole di campionamento	Nessuna			
Formula	$(1 - (MS/GD)) * 100$			
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: <ul style="list-style-type: none"> per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ per eccesso se la parte cifra decimale è $> 0,5$ 			
Valore di soglia	IQ3 $\geq 80\%$			
Azioni contrattuali	Se $75\% \leq IQ3 < 80\%$ rilievo; Se $IQ3 < 75\%$ penale per indisponibilità del Centro di fotocoproduzione e stampa;			
Eccezioni	Nessuna			



1.2.5 IQ4 - Disponibilità apparecchiature

Caratteristica	Affidabilità		Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Disponibilità di ogni singola apparecchiatura			
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	Contratto, documenti di pianificazione, e-mail, schede intervento, lettere, verbali, strumenti a supporto dell'operatività della fornitura, note di ripristino, moduli di consegna, ecc.	
Periodo di riferimento	Trimestre rilevazione	precedente	la	Frequenza di misurazione
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Somma dei tempi di fermo apparecchiatura o periferica dovuto a guasti o malfunzionamenti (FM), misurata in ore nel periodo di riferimentoDisponibilità teorica delle apparecchiature o periferiche (DT) misurata in ore nel periodo di riferimento			
Regole di campionamento	Nessuna			
Formula	$(1-FM/DT)*100$			
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: <ul style="list-style-type: none">per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$per eccesso se la parte cifra decimale è $> 0,5$			
Valore di soglia	IQ4 \geq 80%			
Azioni contrattuali	Se 75% \leq IQ4<80% rilievo; Se IQ4<75% penale per indisponibilità del Centro di Fotoriproduzione e Stampa;			
Eccezioni	Nessuna			



1.2.7 IQ6 - Slittamento delle scadenze

L'indicatore di qualità misura il rispetto di una scadenza definita da:

- Contratto e allegati (es. Capitolato tecnico);
- Documenti di pianificazione;
- Registrazione delle richieste;
- ecc.

Si riporta un breve elenco, a titolo esemplificativo e non esaustivo, di scadenze da rispettare:

- ritiro materiali di consumo usati;
- servizio spostamento sede;
- in genere, qualsiasi scadenza non oggetto di misurazione di dettaglio attraverso gli Indicatori di qualità riportati nel presente documento.

Caratteristica	Efficienza		Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza			
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, documenti di pianificazione, e-mail, schede intervento, lettere, verbali, strumenti a supporto dell'operatività della fornitura, note di ripristino, moduli di consegna, ecc.	
Periodo di riferimento	trimestre rilevazione	precedente	la	Frequenza di misurazione Trimestrale
Dati 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. (data_prev)• Data effettiva di consegna/riconsegna di un prodotto, di attivazione di un servizio, esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_eff)• Numero totale di scadenze contrattuali relative al periodo di riferimento (N)			
Regole di campionamento	Nessuna			
Formula	$IQ6 = \sum_{j=1}^N \text{ritardo}_j$ <p>dove:</p> $\text{ritardo}_j = 0 \quad \text{se } data_eff_j \leq data_prev_j$ $\text{ritardo}_j = data_eff_j - data_prev_j \quad \text{se } data_eff_j > data_prev_j$			
Regole di arrotondamento	Nessuna			
Valore di soglia	$IQ6 \leq 5$ giorni			
Azioni contrattuali	un rilievo per ogni giorno lavorativo superiore alla soglia			
Eccezioni	Nessuna			



1.2.8 IQ7 - Sostituzione del Responsabile unico della fornitura

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Sostituzione del Responsabile unico della fornitura operata su iniziativa dell'Impresa e non a fronte di richiesta di Sogei S.p.A. e/o dell'Amministrazione.		
Unità di misura	Responsabili sostituiti	Fonte dati	Contratto, documenti di pianificazione, e-mail, schede intervento, lettere, verbali, strumenti a supporto dell'operatività della fornitura, note di ripristino, moduli di consegna, ecc.
Periodo di osservazione	Anno precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Anno
Dati da rilevare	Sostituzione permanente del Responsabile unico della fornitura non richiesta da Sogei S.p.A. e/o dall'Amministrazione (<i>Nsostituzioni</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerate le sostituzioni non richieste dall'Amministrazione/Sogei S.p.A. che riguardano il Responsabile unico della fornitura.		
Formula	$IQ7 = Nsostituzioni$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ7 = 1$		
Azioni contrattuali	Penale nel caso di non rispetto del valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



1.2.9 IQ8 - Personale della fornitura inadeguato

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
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestre
Dati elementari da rilevare	Numero di sostituzioni, richieste formalmente dall'Amministrazione/Sogei S.p.A., del personale della fornitura (N_Sostit_rich).		
Regole di campionamento	Vanno considerate le sostituzioni richieste dall'Amministrazione/Sogei S.p.A. che riguardano il personale specialistico nel periodo di riferimento (N_Sostit_rich).		
Formula	$IQ8 = N_Sostit_rich$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ8 = 1$		
Azioni contrattuali	Rilievo		
Eccezioni	Nessuna		



1.2.10 IQ9 – 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 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, ecc. Ad esempio, si ritiene utile rammentare che, se indicato nell'Offerta tecnica l'impegno ad adottare indicatori di qualità aggiuntivi, il mancato raggiungimento dei valori di soglia previsti sarà oggetto di rilievo.

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	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
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	$IQ9 = Nrilievi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ9 = 2		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia, applicazione della penale " <i>Eccesso dei rilievi tollerati sulla fornitura</i> ".		
Eccezioni	Nessuna		



1.2.11 IQ10 - Chiamate perse

Si definisce chiamata persa quella telefonata:

- che non ottiene risposta da un operatore entro 60 secondi;
- a cui segue il segnale di occupato;
- a cui segue risposta immediata tramite messaggio pre-registrato;
- viene messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Numero di chiamate non risposte o risposte oltre il tempo massimo prefissato		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Numero totale di chiamate perse nel periodo di riferimento (<i>A</i>)• Numero di chiamate ricevute nel periodo di riferimento (<i>B</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ10 = \frac{A}{B} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: <ul style="list-style-type: none">• per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$• per eccesso se la parte cifra decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	$IQ10 \leq 5\%$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia è sanzionato con l'emissione di un rilievo sulla fornitura		
Eccezioni	Nessuna		