

**CAPITOLATO TECNICO SPECIALE**

**APPENDICE 1**

**INDICATORI DI QUALITÀ**

**PUBLIC CLOUD SAAS ITSM – ID 2453**



## INDICE

<b>1</b>	<b>SCOPO DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ ACCORDO QUADRO .....</b>	<b>5</b>
3.1	RSER – Impegni assunti in offerta tecnica .....	5
3.2	RIT – Ritardo nella consegna di documentazione .....	5
<b>4</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ CONTRATTO ESECUTIVO .....</b>	<b>6</b>
4.1	UPTIME – Disponibilità dei servizi .....	6
4.2	TEN – Attivazione del tenant .....	8
4.3	SUP – Disponibilità del supporto tecnico .....	9
4.4	MFSRT – Massimo tempo di risposta alla prima richiesta di supporto .....	9
4.5	Arrotondamenti .....	10
<b>5</b>	<b>MODALITA' DI APPLICAZIONE DELLE PENALI .....</b>	<b>11</b>
5.1	Ritardo .....	11
5.2	Contestazione .....	11
5.3	Garanzia .....	11
5.4	Pagamento .....	11



## **1 SCOPO DEL DOCUMENTO**

Il presente documento definisce il livello di qualità minimo atteso della fornitura, attraverso la definizione degli obiettivi di qualità, la misura del loro raggiungimento e il dettaglio delle azioni contrattuali da applicare in caso di mancato rispetto dei valori soglia (indicatori di qualità).

Inoltre, preliminarmente, sono descritti gli indicatori di qualità inerenti al governo della fornitura che sono di carattere trasversale rispetto ai servizi previsti.

Si precisa che, all'atto della consegna degli indicatori di qualità secondo le tempistiche stabilite nel Capitolato Tecnico, il Fornitore dovrà fornire i dati elementari utilizzati per il calcolo degli indicatori.

Tali dati dovranno essere forniti in un formato elaborabile con i prodotti di office automation in uso presso l'Amministrazione.



## 2 MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI

Indicatori di Qualità	Azione Contrattuale	
	Rilievo	Penale
<b>INDICATORI DI QUALITÀ DI ACCORDO QUADRO</b>		
RSER – Impegni assunti in offerta tecnica		X
RIT – Ritardo nella consegna della documentazione		X
<b>INDICATORI DI QUALITÀ CONTRATTO ESECUTIVO</b>		
TEN – Attivazione del tenant		X
UPTIME – Disponibilità dei servizi		X
SUP – Disponibilità del supporto tecnico		X
MFSRT – Massimo tempo di risposta alla prima richiesta di supporto		X



### 3 INDICATORI DI QUALITÀ ACCORDO QUADRO

#### 3.1 RSER – Impegni assunti in offerta tecnica

L'indicatore di qualità verifica il numero di impegni assunti dal Fornitore in offerta tecnica, afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto esecutivo e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro, siano esse presidiate da specifici indicatori o non presidiate. **Il numero di impegni assunti in offerta tecnica vengono definiti da Consip sulla base delle Ulteriori caratteristiche offerte dal Fornitore di cui all'allegato "Requisiti".**

<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di impegni assunti dal Fornitore in offerta tecnica non adempiuti		
<b>Unità di misura</b>	Impegno	<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni Note Amministrazione
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	$N_{RSE}$ = Numero impegni assunti		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$RLSF = N_{RSER}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$RSER = 0$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni rilievo di scostamento rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " <b>Impegni assunti in offerta tecnica</b> ", pari al <b>1% (1 per cento)</b> dell'importo contrattuale.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

#### 3.2 RIT – Ritardo nella consegna di documentazione

L'indicatore di qualità verifica il ritardo del Fornitore nel produrre e fornire all'Amministrazione i documenti contrattuali dell'Accordo Quadro nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto esecutivo e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro, siano esse presidiate da specifici indicatori o non presidiate.

<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di giorni lavorativi di ritardo nella consegna di documentazione contrattuale		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni Note Amministrazione
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale



<b>Dati da rilevare</b>	$N\_RIT$ = Numero giorni lavorativi di ritardo nella consegna
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna
<b>Formula</b>	$RCD = N\_RIT$
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna
<b>Valore di soglia</b>	$RCD = 0$
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni giorno di ritardo rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale <b>"Ritardo Consegna Documentazione"</b> , pari <b>all'1‰</b> (per mille) dell'importo contrattuale.
<b>Eccezioni</b>	Nessuna

#### 4 INDICATORI DI QUALITÀ CONTRATTO ESECUTIVO

Di seguito sono descritti indicatori di qualità utilizzabili, se non diversamente specificato, per misurare aspetti validi per tutti i servizi oggetto di fornitura del Contratto Esecutivo quali ad es. rispetto delle scadenze di documenti contrattuali (piano della qualità, piani di lavoro, attività di subentro, ecc.); adeguatezza delle risorse impiegate nella fornitura; rispetto degli adempimenti contrattuali non presidiati da separate e specifiche azioni contrattuali (non conformità rispetto al contratto ed allegati).

##### 4.1 UPTIME – Disponibilità dei servizi

Con questo indicatore si misura la disponibilità dei servizi acquisiti dalle Amministrazioni.

Caratteristica	Performance	Sottocaratteristica	Disponibilità delle risorse
<b>Aspetto da valutare</b>	Disponibilità Infrastruttura (e/o delle Risorse e/o dei servizi) virtuale(i) creata(e) ed allocata(e) dall'Amministrazione		
<b>Unità di misura</b>	Minuti	<b>Fonte dati</b>	CMP, Strumenti di monitoring
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese in corso	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati elementari da rilevare</b>	1. Intervallo di tempo di indisponibilità del servizio di riferimento ( $T_{down}$ ) 2. Intervallo di tempo di riferimento (1 mese) ( $T_{tot}$ )		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formule</b>	$IQ02 = \left(1 - \frac{T_{down}}{T_{tot}}\right) \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo "Arrotondamenti".		



Valore di soglia	IQ02 >=99.9%
Azioni contrattuali	<b>La disponibilità</b> dei servizi per un tempo complessivo <b>inferiore</b> o uguale al valore soglia di Uptime richiesto per IQ02, costituisce disservizio e comporta l'emissione di una penale pari al 10% (dieci per cento) dell'importo complessivo <b>mensile per il servizio di riferimento nel contratto esecutivo di fornitura per ogni 0,1% (zerovirgolauno per cento)</b> in diminuzione rispetto al valore soglia. La penale verrà applicata riducendo al base di calcolo (oppure sconto) della prima fattura utile successiva al rilevamento della violazione dell'indicatore
Eccezioni	Nessuna



#### 4.2 TEN – Attivazione del tenant

L'indicatore misura il tempo in cui sarà reso disponibile il tenant alle Amministrazioni in seguito all'Ordine di fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di messa a disposizione del tenant all'Amministrazione		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	CMP
Periodo di riferimento	Attivazione dei servizi	Frequenza di misurazione	All'avvio dei servizi
Dati elementari da rilevare	1. Data e Ora (hh/mm/ss) <b>accettazione</b> dell'ordinativo di fornitura (Data_invio_ordine) 2. Data Ora (hh/mm/ss) della effettiva attivazione del tenant (Data_attivazione_tenant)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$(T_{\text{evasione}} \leq 5 \text{ giorni solari})$ Dove : $T_{\text{evasione}} = \text{Data\_attivazione\_tenant} - \text{Data\_accettazione\_ordine}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo "Arrotondamenti".		
Valore di soglia	Na		
Azioni contrattuali	La violazione della soglia comporterà l'applicazione della penale pari a 0,6‰ (per mille) dell'importo contrattuale. per ogni ora di ritardo rispetto alla soglia. La penale verrà applicata riducendo al base di calcolo (oppure sconto) della prima fattura utile successiva al rilevamento della violazione dell'indicatore		
Eccezioni	Nessuna		





#### 4.3 SUP – Disponibilità del supporto tecnico

L'indicatore misura il tempo in cui sarà disponibile il servizio di supporto tecnico alle Amministrazioni in seguito all'Ordine di fornitura.

Caratteristica	Supporto	Sottocaratteristica	Disponibilità del supporto
Aspetto da valutare	L'orario in cui il servizio di supporto tecnico del CSP è operativo		
Unità di misura	Ore	Fonte dati	Contratto, richieste di supporto
Periodo di riferimento	Annuale	Frequenza di misurazione	Annuale
Dati elementari da rilevare	1. Intervallo di tempo di indisponibilità (T_down) 2. Intervallo di tempo di riferimento (24 ore) (T_tot)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ04 = \left(1 - \frac{T_{down}}{T_{tot}}\right) \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo "Arrotondamenti".		
Valore di soglia	IQ04 =100%		
Azioni contrattuali	La <b>disponibilità</b> del supporto tecnico per un tempo complessivo inferiore al valore soglia richiesto per IQ04, costituisce disservizio e comporta l'emissione di una penale pari al 1‰ (per mille) dell'importo contrattuale per il servizio di riferimento nel contratto esecutivo di fornitura per ogni 0,01% (zerovirgolazerouno per cento) in diminuzione rispetto al valore soglia. La penale verrà applicata riducendo al base di calcolo (oppure sconto) della prima fattura utile successiva al rilevamento della violazione dell'indicatore		
Eccezioni	Nessuna		

#### 4.4 MFSRT – Massimo tempo di risposta alla prima richiesta di supporto

L'indicatore misura il tempo di presa in carico in seguito alla apertura di una richiesta di supporto.

Caratteristica	Supporto	Sottocaratteristica	Tempo di presa in carico
----------------	----------	---------------------	--------------------------



<b>Aspetto da valutare</b>	Il tempo massimo in cui viene presa in carico una richiesta di supporto		
<b>Unità di misura</b>	Ore	<b>Fonte dati</b>	Contratto, richieste di supporto
<b>Periodo di riferimento</b>	Mensile	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati elementari da rilevare</b>	1. Data e Ora (hh/mm/ss) della prima richiesta di supporto (Data_invio_ric) 2. Data Ora (hh/mm/ss) della risposta alla prima richiesta di supporto(Data_presaincarico_ric)		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formule</b>	$IQ05 = Data_{presaincarico_{ric}} - Data_{invio_{ric}}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo "Arrotondamenti".		
<b>Valore di soglia</b>	IQ05 <=1h		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il tempo di presa in carico della prima richiesta di supporto che avviene in un tempo complessivo superiore al valore soglia richiesto per IQ05, costituisce disservizio e comporta l'emissione di una penale pari al 1‰ (per mille) dell'importo contrattuale per il servizio di riferimento nel contratto esecutivo di fornitura per ogni ora di ritardo rispetto al valore soglia. La penale verrà applicata riducendo al base di calcolo (oppure sconto) della prima fattura utile successiva al rilevamento della violazione dell'indicatore		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

#### 4.5 Arrotondamenti

Ai fini del calcolo dello scostamento tra le percentuali misurate e quelle contrattuali, le prime dovranno essere arrotondate nel modo seguente:

- aumento o riduzione del 5%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,00% e 2,49% ed al 5% per scostamenti superiori;
- aumento o riduzione dell'1%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,00% e lo 0,49% ed all'1% per scostamenti superiori;
- aumento o riduzione del 0,5%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e 0,249% ed al 0,5% per scostamenti superiori;
- aumento o riduzione dello 0,1%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e lo 0,049% ed allo 0,1% per scostamenti superiori;
- aumento o riduzione del 0,01%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,0000% e 0,0049% ed al 0,01% per scostamenti superiori.



## **5 MODALITA' DI APPLICAZIONE DELLE PENALI**

Per la disciplina delle penali, legate ai livelli di servizio censiti dagli Indicatori di qualità, si rinvia a quanto previsto di seguito; è sempre fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

### **5.1 Ritardo**

Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore esegua il servizio in modo anche solo parzialmente difforme dalle disposizioni di cui al presente Accordo Quadro, al Contratto Esecutivo, al Capitolato Tecnico Generale, al Capitolato Tecnico Speciale e agli Ordini di Fornitura. In tal caso Consip e/o le Amministrazioni contraenti dei singoli Contratti Esecutivi (di seguito Amministrazione) applicheranno al Fornitore la suddetta penale sino alla data in cui il servizio inizierà ad essere eseguito in modo effettivamente conforme Accordo Quadro, al Capitolato Tecnico Generale, al Capitolato Tecnico Speciale agli Ordini di Fornitura, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

### **5.2 Contestazione**

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali sopra stabilite, dovranno essere contestati al Fornitore per iscritto da Consip S.p.A. e/o dalla singola Amministrazione, per quanto di rispettiva competenza; in quest'ultimo caso, gli eventuali inadempimenti dovranno essere comunicati dalle Amministrazioni per conoscenza a Consip S.p.A. In caso di contestazione dell'inadempimento da parte di Consip S.p.A. e/o della singola Amministrazione, per quanto di rispettiva competenza, il Fornitore dovrà comunicare, in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, nel termine massimo di n. 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa. Qualora le predette deduzioni non pervengano a Consip S.p.A. e/o all'Amministrazione nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio di Consip S.p.A. e/o dall'Amministrazione, a giustificare l'inadempienza, potranno essere applicate al Fornitore le penali stabilite ai paragrafi precedenti, nell'Accordo Quadro e nella documentazione predisposta dalle Amministrazioni per gli Appalti Specifici, a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

### **5.3 Garanzia**

Consip S.p.A. o l'Amministrazione potrà avvalersi per l'applicazione delle penali dell'Accordo Quadro e del Contratto Esecutivo della garanzia disciplinata nell'Accordo Quadro, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario. Le singole Amministrazioni potranno compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al Contratto Esecutivo con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, ovvero avvalersi della garanzia disciplinata nel Contratto Esecutivo, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

### **5.4 Pagamento**

La richiesta e/o il pagamento delle penali non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.