

APPENDICE 1 - AL CAPITOLATO TECNICO SPECIALE LOTTI 1-5

INDICATORI DI QUALITÀ DEI LOTTI 1-5

**GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI ACCORDI QUADRO AVENTI AD OGGETTO
L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI PROFESSIONALI TECNICI E DI SUPPORTO ALL’ADOZIONE DEL CLOUD E
PMO – ID 2652**



INDICE

INDICE	2
1 SCOPO DEL DOCUMENTO	3
2 MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI	4
RCIN – Ruoli contrattuali inadeguati.....	4
IND PORT – Indisponibilità Portale di Fornitura.....	4
ATT PORT – Mancata Attivazione Portale di Fornitura	4
3 INDICATORI DI QUALITÀ ACCORDO QUADRO.....	5
3.1 RCIN – Ruoli contrattuali del Contratto Esecutivo inadeguati	5
3.2 RSER – Impegni assunti in offerta tecnica	5
3.3 RIT – Ritardo nella consegna di documentazione	6
3.4 IND PORT – Indisponibilità Portale di Fornitura	7
3.5 ATT PORT – Mancata Attivazione Portale di Fornitura	7
3.6 PFIN - Personale inadeguato	9
3.7 CERT – Personale certificato.....	9
3.8 TOPW - Turnover del Personale	10
3.9 RLFN – Rilievi sulla fornitura.....	11
3.10 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale	12
3.11 NAPP - Non approvazione di documenti	12
4 MODALITA' DI APPLICAZIONE DELLE PENALI	14
4.1 Ritardo	14
4.2 Contestazione.....	14
4.3 Garanzia.....	14
4.4 Importo massimo	14
4.5 Pagamento	14



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).

In particolare, di seguito sono descritti gli indicatori di qualità relativi ai Servizi di Supporto (**Lotti 1-2-3-4-5**).

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

L'impresa potrà integrare i presenti indicatori nell'ambito dell'offerta tecnica presentata ai fini dell'aggiudicazione dell'Accordo Quadro, secondo i criteri indicati nel Capitolato d'Oneri.

Il mancato rispetto dei valori di soglia migliorativi sarà sanzionato con la penale "Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica".

Si precisa che, su richiesta della Consip e/o dell'Amministrazione Contraente, 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 Consip e/o l'Amministrazione Contraente (di seguito Amministrazione). Inoltre, il Fornitore dovrà mettere a disposizione di Consip e dell'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi, uno strumento per la fruizione dei suddetti contenuti, integrato con il Portale della Fornitura.



2 MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI

Indicatori di Qualità	Azione Contrattuale	
	Rilievo	Penale
RCIN – Ruoli contrattuali inadeguati		X
RSER – Impegni assunti in offerta tecnica		X
RIT – Ritardo nella consegna della documentazione		X
IND PORT – Indisponibilità Portale di Fornitura		X
ATT PORT – Mancata Attivazione Portale di Fornitura		X
PFIN - Personale inadeguato	X	
CERT – Personale certificato		X
TOPW - Turnover del Personale		X
RLFN – Rilievi sulla fornitura		X
SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale	X	X
NAPP - Non approvazione di documenti fondamentali		X



3 INDICATORI DI QUALITÀ ACCORDO QUADRO

3.1 RCIN – Ruoli contrattuali del Contratto Esecutivo inadeguati

L'indicatore misura il numero di risorse nei ruoli di Responsabile unico delle attività contrattuali e di Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi che, nel corso della fornitura, l'Amministrazione Contraente abbia ritenuto non rispondente al profilo professionale richiesto nel Capitolato Tecnico Generale in coerenza con l'Appendice 2 Figure Professionali, richiedendone la sostituzione.

Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate dall'Amministrazione		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	E-mail Lettere Verbali
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	N_{ris_inad} = Numero di responsabili sostituiti per inadeguatezza su richiesta dell'Amministrazione		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RCIN = N_{ris_inad}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RCIN = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni risorsa sostituita rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale "Ruoli contrattuali inadeguati", sarà applicata una penale pari all'1 per mille dell'importo del Contratto Esecutivo.		
Applicazione	Amministrazione Contraente		
Eccezioni	Nessuna		

3.2 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.

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, qualora non presidiate da specifici indicatori.



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

3.3 RIT – Ritardo nella consegna di documentazione

L'indicatore di qualità verifica il ritardo del Fornitore nel produrre e fornire all'Amministrazione Contraente, i documenti contrattuali del Contratto Esecutivo nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto Esecutivo e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro, ove non presidiate da specifici indicatori. A titolo esemplificativo e non esaustivo si rappresentano di seguito alcuni documenti, il cui ritardo nella trasmissione può determinare l'applicazione di penali:

- **Piani di Qualità**
- **Piani di Lavoro**
- **Obbligazioni Generali e specifiche del Fornitore**
- **Documentazione per gli Organismi di controllo**
- **Reportistica**

Aspetto da valutare	Numero di giorni lavorativi di ritardo nella consegna di documentazione		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Comunicazioni Note Amministrazione Verbal di riunioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	N_{RIT} = Numero giorni lavorativi di ritardo nella consegna		
Regole di campionamento	Nessuna		



Formula	$RCD = N_RIT$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	$RCD = 1$
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni giorno solare di ritardo rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale "Ritardo Consegna Documentazione" , pari € 3.000 (tremila).
Applicazione	Amministrazione Contraente
Eccezioni	Nessuna

3.4 IND PORT – Indisponibilità Portale di Fornitura

L'indicatore verifica gli eventi imputabili al Fornitore, che non assicurino la disponibilità, la raggiungibilità tramite Internet in una logica multicanale, e la piena operatività del **"Portale della Fornitura"**, tali da non consentire alle singole Amministrazioni ed agli Organismi di coordinamento e controllo di attivare e governare agevolmente i servizi.

Aspetto da valutare	Giorni di indisponibilità dei servizi e/o strumenti e/o funzionalità del Portale di Fornitura		
Unità di misura	Giorni Solari	Fonte dati	Comunicazioni Fornitore Note Amministrazione
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	N_GG_IND = Numero giorni di indisponibilità		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$R_IND\ PORT = N_GG_IND$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$R_IND\ PORT = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni rilievo di scostamento rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale "Indisponibilità Portale di Fornitura" , pari a euro 1.000 (mille) per ogni giorno solare di indisponibilità. Dopo i primi 5 giorni solari, o frazione di essi, di indisponibilità eccedenti il valore di soglia, l'Amministrazione applicherà una penale pari all'1% dell'importo contrattuale per ogni giorno lavorativo eccedente il valore di soglia o un importo pari a € 5.000 (cinquemila) per ogni giorno lavorativo, laddove il valore della percentuale fosse minore a tale importo.		
Eccezioni	Nessuna		

3.5 ATT PORT – Mancata Attivazione Portale di Fornitura

L'indicatore verifica la disponibilità e l'attivazione del **"Portale della Fornitura"**, secondo le indicazioni contenute al paragrafo 5.1 del Capitolato Tecnico – Parte Generale.



Aspetto da valutare	Mancata attivazione del Portale di Fornitura		
Unità di misura	Giorni solari	Fonte dati	Comunicazioni Fornitore Note Amministrazione Verbali di riunioni
Periodo di riferimento	Mese precedente la consegna	Frequenza di misurazione	Alla Consegna
Dati da rilevare	N_GCons = Numero giorni di ritardo nella consegna		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$ATT\ PORT = Data_eff - Data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RPORT \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni giorno solare di ritardo rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " Mancata Attivazione del Portale di Fornitura ", pari a euro 1.000 (mille) .		
Eccezioni	Nessuna		



INDICATORI DI QUALITÀ SPECIFICI

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.

3.6 PFIN - Personale inadeguato

L'indicatore misura il numero di risorse nei ruoli diversi da Responsabile unico delle attività contrattuali e Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi che, nel corso della fornitura, l'Amministrazione Contraente abbia ritenuto non rispondenti al profilo professionale richiesto nell'Appendice 2 Figure Professionali o offerto, richiedendone la sostituzione.

Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate dall'Amministrazione		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	E-mail Lettere Verbali
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	N_{ris_inad} = Numero di risorse rimosse per inadeguatezza su richiesta dell'Amministrazione		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PFIN = N_{ris_inad}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$PFIN = 1$		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia verrà emesso un Rilievo sulla fornitura per <u>ogni risorsa eccedente</u> il valore di soglia, incrementando l'indicatore RLFN .		
Applicazione	Amministrazione Contraente		
Eccezioni	Nessuna		

3.7 CERT – Personale certificato

L'indicatore misura il numero di risorse professionali non certificate impiegate in ciascun Contratto Esecutivo, rispetto a quanto previsto nel Capitolato Tecnico e relative Appendici o nella proposta migliorativa del Fornitore in sede di offerta tecnica.

Aspetto da valutare	Numero di risorse impiegate non certificate
---------------------	---



Unità di misura	Risorsa non certificata	Fonte dati	Piano Operativo E-mail Lettere Verbal di riunione
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_{ris_non_cert}$ = Numero di risorse, impiegate in ciascun Contratto esecutivo, non certificate rispetto a quanto previsto nel Capitolato Tecnico o nella proposta migliorativa offerta dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CERT = N_{ris_non_cert}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$CERT = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni risorsa eccedente</u> il valore di soglia l'applicazione della penale "Mancato rispetto della quantità personale certificato" pari a € 5.000 (cinquemila) per ogni risorsa non certificata.		
Applicazione	Amministrazione Contraente		
Eccezioni	Nessuna		

3.8 TOPW - Turnover del Personale

L'indicatore misura il numero di sostituzioni delle risorse impiegate (inclusi i responsabili tecnici dell'erogazione del servizio), su iniziativa del Fornitore e/o non autorizzate dall'Amministrazione Contraente.

Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Risorse	Fonte dati	E-mail lettere verbal
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite su iniziativa del Fornitore ($N_{risorse_sostituite}$)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TOPW = N_{risorse_sostituite}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TOPW = 2$		



Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni risorsa aggiuntiva rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " Eccesso di turnover del personale ", l'Amministrazione applicherà una penale pari a € 2.000 (duemila) .
Applicazione	Amministrazione Contraente
Eccezioni	<ul style="list-style-type: none">Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente approvate dai referenti dell'Amministrazione, non contribuiscono al raggiungimento del valore soglia.Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al raggiungimento del valore soglia <u>purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni</u>:<ul style="list-style-type: none">a) ciascuna sostituzione sia effettuata nel rispetto dei termini del preavviso;b) ciascuna sostituzione deve essere preventivamente approvata dall'Amministrazione;c) ciascuna dimissione sia opportunamente documentata.

3.9 RLFN – Rilevi sulla fornitura

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate, dall'Amministrazione Contraente, tramite rilievo per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, siano esse presidiate da specifici indicatori o meno.

Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità della fornitura 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		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_rilievi_forn$ = Numero rilievi emessi sulla fornitura		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLFN = N_rilievi_forn$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFN = 3$		
Azioni contrattuali	<p>Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sulla fornitura".</p> <p>Per ogni rilievo eccedente la soglia prevista per l'indicatore "RLFN – Rilevi sulla fornitura", l'Amministrazione applicherà una penale pari all'1 per mille, dell'importo del Contratto Esecutivo.</p> <p>Nel caso specifico l'Amministrazione fisserà un nuovo termine per porre fine all'inadempimento e tale nuovo termine costituirà una nuova scadenza da presidiare con il medesimo indicatore.</p>		
Applicazione	Amministrazione Contraente		
Eccezioni	Nessuna		



3.10 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale

L'indicatore di qualità misura il rispetto di scadenze temporali pianificate e/o derivanti dalla documentazione contrattuale e/o dall'offerta tecnica dell'aggiudicatario, comprensivo della consegna dei singoli deliverable di fornitura.

Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza pianificata per la consegna di un deliverable		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Documentazione di pianificazione
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	$Data_{prev}$ = Data di consegna contrattualmente prevista $Data_{eff}$ = Data di consegna effettiva		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLSC = Data_{eff} - Data_{prev}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SLSC = 2$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione</u> l'applicazione della penale relativa alla consegna del deliverable in questione, pari all'1 per mille dell'importo contrattuale del Contratto Esecutivo per ogni giorno solare eccedente il valore soglia Dopo i primi 5 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia l'Amministrazione applicherà una penale pari a € 3.000 (tremila) per ogni giorno lavorativo, laddove il valore della percentuale fosse minore a tale importo. Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà anche l'emissione di un Rilievo sulla fornitura, per ciascun giorno lavorativo di ritardo , incrementando l'indicatore RLFN.		
Applicazione	Amministrazione Contraente		
Eccezioni	Nessuna		

3.11 NAPP - Non approvazione di documenti

L'indicatore si applica alla mancata approvazione di un documento basilare per le attività progettuali.

Sono inderogabilmente basilari i seguenti documenti:

- il deliverable di fornitura
- il Piano di lavoro generale
- il Piano della qualità generale
- i Curricula delle risorse da impiegare
- I verbali di stato di avanzamento lavori – SAL.

Nel corso della fornitura l'Amministrazione potrà indicare ulteriori documenti/deliverables.



Aspetto da valutare	Completezza, accuratezza funzionale, coerenza e stabilità funzionale, rispetto degli standard dell'Amministrazione e linee guida degli Organismi di Controllo (qualora applicabile).		
Unità di misura	Documento	Fonte dati	E-mail lettere verbali
Periodo di riferimento	Ciascuna fase del ciclo	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Nr di deliverables non approvati (Doc_NotApproved)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$NAPP = Doc_NotApproved$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$NAPP = 1$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore soglia, comporterà <u>per ogni documento aggiuntivo rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale “Non approvazione di documenti”, pari all'1 per mille dell'importo contrattuale del Contratto Esecutivo.		
Applicazione	Amministrazione Contraente		
Eccezioni	Nessuna		



4 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.

4.1 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.

4.2 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 nell'Accordo Quadro a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

4.3 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.

4.4 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.