



consip

APPENDICE 3 del CAPITOLATO TECNICO

Indicatori di qualità

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di Rassegna Stampa -Rilevazione e monitoraggio audiovisivi - Video alta qualità - Ricezione, consultazione e gestione dei notiziari di agenzia per il Ministero dell'Economia e delle Finanze



Indice

1.	INDICATORI QUALITA' - QUADRO RIASSUNTIVO	3
2.	INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA	4
2.1	RCRS - Ritardo della consegna della Rassegna Stampa	4
2.2	NRST - Numero di consegne della Rassegna Stampa con ritardi tollerati	5
2.3	ARRS - Aderenza Requisiti della Rassegna Stampa	6
2.4	RTRS - Rilievi sul Servizio di Rassegna Stampa	7
3.	INDICATORI QUALITA' PER LA FORNITURA DI VIDEO ALTA QUALITÀ	8
3.1	TVAQ - Tempestività Consegna Video Alta Qualità	8
3.2	RVAQ - Rilievi video alta qualità	9
4.	INDICATORI QUALITA' PER L'ASSISTENZA	10
4.1	EINT - Efficacia di intervento	10
5.	INDICATORI DI QUALITA' TRASVERSALI DELLA FORNITURA	11
5.1	SLSC Slittamento di una consegna contrattuale	11
5.2	RLFN - Rilievi sulla fornitura	12
6.	INDICI DI PRESTAZIONE	13
6.1	Servizio di Rassegna stampa	13
6.2	Servizio Video alta qualità	13



1. INDICATORI QUALITA' - Quadro Riassuntivo

I livelli di servizio minimi richiesti per la fornitura sono di seguito organizzati per servizi contrattuali. Per ogni indicatore di qualità sono riportate le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

Indicatori di Qualità Servizio di Rassegna Stampa	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	IP
RCRS - Ritardo della consegna della Rassegna Stampa	X	X	
NRST - Numero di consegne della Rassegna Stampa con ritardi tollerati	X		
ARRS - Aderenza Requisiti della Rassegna Stampa	X		
RTRS - Rilievi sul Servizio di Rassegna Stampa		X	X

Indicatori di Qualità Fornitura Video Alta Qualità	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	IP
TVAQ - Tempestività Consegna Video Alta Qualità	X		
RVAQ - Rilievi video alta qualità		X	X

Indicatori di Qualità per l'Assistenza	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	IP
EINT - Efficacia di intervento	X		

Indicatori di Qualità trasversali della fornitura	Azione Contrattuale		
	Rilievo	Penale	IP
SLSC Slittamento di una consegna contrattuale	X	X	
RLFN - Rilievi sulla fornitura		X	



2. INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA

Gli indicatori di qualità del servizio di rassegna stampa dovranno essere rilevati separatamente da ciascuna Amministrazione Beneficiaria. Si precisa che con il termine di Rassegna Stampa si intende anche l'Abstract ove previsto.

2.1 RCRS - Ritardo della consegna della Rassegna Stampa

Se l'Impresa ha migliorato in Offerta Tecnica i termini di consegna per una o più Rassegna (ivi includendo l'Abstract) la "data prevista" corrisponderà al termine migliorato.

L'indicatore si applica a ciascuna Rassegna Stampa consegnata ed Abstract qualora richiesto.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Per ciascuna Rassegna Stampa o Abstract, viene misurata la puntualità nella consegna delle Rassegna Stampa e Abstract rispetto alla data/ora prevista dal Capitolato Tecnico o Offerta Tecnica (se migliorato)		
Unità di misura	Minuti	Fonte dati	Contratto, Capitolato tecnico, Offerta Tecnica
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni consegna)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data/Ora/minuti prevista di consegna di ciascuna Rassegna Stampa/Abstract (<i>Data_prev</i>)Data/Ora/minuti effettiva di consegna di ciascuna Rassegna Stampa/Abstract (<i>Data_eff</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RCRS = Data_eff - Data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RCRS \leq 30$ minuti		
Azioni contrattuali		Termine di consegna standard	Termine di consegna migliorato in Offerta
	$30 < RCRS \leq 60$	Penale sul servizio di Rassegna Stampa	Rilievo "Ritardo nella consegna della Rassegna Stampa"
	$RCRS > 60$ min.	Penale "Ritardo nella consegna della Rassegna Stampa"	Penale "Ritardo nella consegna della Rassegna Stampa"
Eccezioni	Nessuna		



2.2 NRST - Numero di consegne della Rassegna Stampa con ritardi tollerati

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Recidività delle consegne con singolo non tollerato delle rassegna stampa (≤ 30 minuti).		
Unità di misura	Numero	Fonte dati	Contratto, Capitolato tecnico, Offerta Tecnica
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Settimanale
Dati da rilevare	Numero di consegne della rassegna stampa con singolo ritardo tollerato (≤ 30 minuti) nel periodo di riferimento (N_consegne_ritardo_toll)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$NRST = N_consegne_ritardo_toll$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$NRST \leq 3$		
Azioni contrattuali	Per ogni consegna con ritardo ≥ 30 minuti eccedente il valore di soglia previsto, verrà emesso un Rilievo sul Servizio di Rassegna Stampa		
Eccezioni	Nessuna		



2.3 ARRS - Aderenza Requisiti della Rassegna Stampa

L'indicatore viene rilevato da ciascuna Amministrazione Beneficiaria e misura la rispondenza della Rassegna Stampa e Abstract ai requisiti espressi (capitolato tecnico, offerta tecnica, Demo Prototipo, ecc.)

La Rassegna Stampa e Abstract devono rispettare, in una lista esemplificativa e non esaustiva, il formato, la composizione, la strutturazione in rubrica, le parole chiave, il nr. di testate, ecc.. indicati nel capitolato tecnico e specificatamente nell'appendice 1 o come concordati successivamente con l'Amministrazione.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	I reclami per mancata rispondenza della Rassegna Stampa ai requisiti espressi ed offerti		
Unità di misura	Numero di reclami	Fonte dati	Contratto, Capitolato tecnico, Offerta Tecnica
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Settimanale
Dati da rilevare	Reclami per mancato rispetto dei requisiti (reclami)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$ARRS = \sum \text{reclami}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Primo Semestre: $ARRS \leq 2$ Successivamente $ARRS \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un Rilievo sul Servizio di Rassegna Stampa per ogni reclamo eccedente la soglia		
Eccezioni	Nessuna		



2.4 RTRS - Rilievi sul Servizio di Rassegna Stampa

L'indicatore di qualità misura i rilievi notificati al Fornitore relativamente al Servizio di Rassegna Stampa per ciascuna Amministrazione Beneficiaria. Pertanto, contiene i rilievi provenienti dagli indicatori di qualità specifici del servizio nonché ogni eventuale rilievo per inadempimenti rispetto alle indicazioni/modalità/requisiti espressi nel capitolato tecnico o derivanti da proposte migliorativi dell'offerta del fornitore o come riscontrati e non specificatamente misurati da un indicatore dedicato.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Livello qualitativo del servizio attraverso il numero di rilievi, per singola Amministrazione Beneficiaria		
Unità di misura	Numero	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi sul servizio di Rassegna Stampa (<i>Nrilievi_RS</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle note di rilievo formalizzate al Fornitore nel periodo di riferimento		
Formula	$RTRS = Nrilievi_RS$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Valore di soglia migliorativo $RTRS \leq 6$ Valore di soglia $RTRS \leq 10$		
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none">Il non rispetto del valore di soglia <u>migliorativo</u> comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP 1 "Qualità del servizio di Rassegna Stampa";Per ogni rilievo eccedente il <u>valore di soglia</u>, verrà applicata la Penale "Eccesso di rilievi tollerati sul servizio di Rassegna Stampa"		
Eccezioni	Nessuna		



3. INDICATORI QUALITA' PER LA FORNITURA DI VIDEO ALTA QUALITÀ

Gli indicatori relativi al servizio vengono misurati per Amministrazione Beneficiaria.

3.1 TVAQ - Tempestività Consegna Video Alta Qualità

L'indicatore viene misurato per ciascuna Amministrazione Beneficiaria.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Tempestività delle consegne dei video Alta Qualità.		
Unità di misura	Ora	Fonte dati	Contratto, Capitolato tecnico, Offerta Tecnica
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">- Data prevista di consegna del video alta qualità (Data_prev_vaq)- Data effettiva di consegna del video alta qualità (Data_eff_vaq)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TVHQ = Data_eff_vaq - Data_prev_vaq$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TVAQ <= 1 Ora		
Azioni contrattuali	Per ogni ora o frazione eccedente la soglia verrà emesso un Rilievo sul servizio Alta Qualità		
Eccezioni	Nessuna		



3.2 RVAQ - Rilievi video alta qualità

L'indicatore di qualità misura i rilievi notificati al Fornitore relativamente al Servizio di fornitura di video alta qualità. Pertanto, contiene i rilievi provenienti dall'indicatore TVHQ ed ogni rilievo per inadempimenti rispetto alle indicazioni/modalità/requisiti espressi nel capitolato tecnico o derivanti da proposte migliorativi dell'offerta tecnica.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Livello qualitativo del servizio fornitura di video alta qualità		
Unità di misura	Numero	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi sui video alta qualità (<i>Nrilievi_VAQ</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$R\dot{V}H\dot{Q} = N\dot{r}i\dot{l}i\dot{e}v\dot{i} _ V\dot{A}Q$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Valore di soglia migliorativo RVAQ <= 6 Valore di soglia RVAQ <= 10		
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none">Il non rispetto del valore di soglia <u>migliorativo</u> comporterà la mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'Incentivo prestazione IP 2 "Qualità del servizio di Video Alta Qualità";Per ogni rilievo eccedente il <u>valore di soglia</u>, verrà applicata la penale "Eccesso di rilievi tollerati sul servizio di Alta Qualità"		
Eccezioni	Nessuna		



4. INDICATORI QUALITA' PER L'ASSISTENZA

Tale indicatore si applicherà alle richieste d'intervento d'assistenza relativa ai servizi di:

- Rassegna stampa
- Rilevazione e monitoraggio audiovisivi
- Video alta qualità
- Consultazione, ricezione, gestione notiziari di agenzia

4.1 EINT - Efficacia di intervento

Il presente indicatore misura il rispetto di tutti gli adempimenti relativi ad ogni intervento in assistenza. Il mancato rispetto dei tempi di interventi, modalità di intervento, comunicazione verso i referenti Consip/Amministrazione, recidività del problema (soluzione inefficace), personale inadeguato, ecc., comporterà per ciascun inadempimento la formalizzazione di un reclamo.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Efficacia in termini di rispetto dei tempi di intervento, qualità dell'intervento, comunicazione della natura del problema e sulla soluzione adottata verso il referente Consip e/o l'Amministrazione		
Unità di misura	Numero	Fonte dati	Capitolato Tecnico, Offerta Tecnica, Mail, verbali, eventuale strumento di tracciatura interventi
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	Nr Reclami sull'Assistenza (NR_Reclami_AS)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	EINT = Nr Reclami		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Primo semestre: EINT <= 3 Successivamente EINT = 0		
Azioni contrattuali	Per ogni reclamo eccedente il valore soglia verrà emesso un Rilievo sulla fornitura.		
Eccezioni	Nessuna		



5. INDICATORI DI QUALITA' TRASVERSALI DELLA FORNITURA

5.1 SLSC Slittamento di una consegna contrattuale

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Puntualità nella consegna dei deliverable rispetto alla data/ora prevista dal Capitolato Tecnico e se migliorativo Offerta Tecnica e DEMO Prototipo		
Unità di misura	Giorno solari	Fonte dati	Contratto, Capitolato tecnico, Offerta Tecnica
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni consegna)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data prevista di consegna di un deliverable (data_prev) Data effettiva di consegna di un deliverable (data_eff) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SLCP = Data_eff - Data_prev$		
Regole di arrotondamento	<ul style="list-style-type: none"> Nessuna 		
Valore di soglia	SLCP <= 0		
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà:</p> <ul style="list-style-type: none"> L'applicazione della penale "<i>Inadempimenti relativi al Piano della Qualità Generale</i>" se il deliverable è il piano di qualità generale L'applicazione della penale "<i>Inadempimenti relativi al Piano di lavoro Generale</i>" se il deliverable è il piano di lavoro L'applicazione della penale "<i>Inadempimenti relativi al rispetto ai termini previsti nel Piano di Start-up</i>" se il deliverable è una attività del piano di Start Up; L'applicazione della penale "<i>Inadempimenti relativi alle soluzioni/migliorie/sistemi offerti</i>" se il deliverable è una soluzione/miglioria/sistema L'emissione di un Rilievo sulla fornitura per ogni 5 giorni solari di ritardo o frazione rispetto al valore di soglia negli altri casi 		
Eccezioni	Nessuna		



5.2 RLFN - Rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità conteggia i seguenti tipi di rilievi, che devono notificati al fornitore tramite lettera/e.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per inadempimenti non riguardanti un obiettivo o un'area applicativa		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Lettera/e di rilievo
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero Rilievi emessi non relativi ad attività progettuali o ad una area applicativa (<i>Nrilievi_forn</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle lettera/a di rilievo formalizzate al fornitore nel periodo di riferimento		
Formula	$RLFN = Nrilievi_forn$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLFN \leq 6$		
Azioni contrattuali	Penale “Eccesso dei rilievi tollerati sulla fornitura” nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



6. INDICI DI PRESTAZIONE

Di seguito sono riportate delle tabelle in cui vengono definiti gli indici di prestazione cui è legata la quota percentuale (Quota) dei corrispettivi maturati che sarà erogata solo al soddisfacimento dei valori di soglia definiti.

6.1 Servizio di Rassegna stampa

Gli indici di prestazione del servizio di Rassegna stampa vanno rilevati con frequenza semestrale su ciascun servizio di Rassegna stampa erogato per ogni Amministrazione beneficiaria. Il valore di soglia migliorativo rappresenta il totale di tutti i rilievi emessi per ciascuna Amministrazione beneficiaria.

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP1	Qualità del servizio di Rassegna Stampa	Semestre	RTRS	5%

L'indice di prestazione IP1 è soddisfatto se e solo se l'indicatore di qualità "Numero Rilievi sul servizio di Rassegna Stampa (Nrilievi_RS)" soddisfa il valore di soglia migliorativo ($RTRS \leq 6$).

6.2 Servizio Video alta qualità

Gli indici di prestazione del servizio di Video alta qualità vanno rilevati con frequenza semestrale su ciascun servizio Video alta qualità erogato per ogni Amministrazione beneficiaria. Il valore di soglia migliorativo rappresenta il totale di tutti i rilievi emessi per ciascuna Amministrazione beneficiaria.

Indice di prestazione		Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	Quota
IP2	Qualità del servizio di Video Alta Qualità	Semestre	TVAQ	5%