

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., SUDDIVISA IN 2 LOTTI E AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SICUREZZA DA REMOTO, DI COMPLIANCE E CONTROLLO PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI – ID 2296

LOTTO 2

**APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO SPECIALE
INDICATORI DI QUALITA’**



Principali modifiche intervenute dalla pubblicazione del documento “ID 2296 - Condizioni di Fornitura” relativo all’avviso di preinformazione pubblicato sulla GUUE n. S-143 del 27/07/2021

PARAGRAFI	AMBITO
3.12	Modifiche inerenti l’entrata in vigore del D.L. 77/2021.

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con più operatori economici ai sensi dell’art. 54, comma 4, lettera a) del D.Lgs. 50/2016, per la fornitura di servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni – ID SIGEF 2296
Appendice 1 al Capitolato Tecnico Speciale Lotto 2 – Indicatori di Qualità



INDICE

INDICE	3
1 SCOPO DEL DOCUMENTO	4
2 MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI	5
3 INDICATORI DI QUALITÀ	6
3.1 ARCO – Adeguatezza del personale impiegato nei ruoli contrattuali	6
3.2 RSER – Impegni assunti in offerta tecnica	7
3.3 RICD – Consegna della documentazione	8
3.4 PFIN – Adeguatezza del Personale impiegato per l'erogazione dei servizi	9
3.5 CERT – Personale certificato.....	10
3.6 TOPW – Turnover del Personale	11
3.7 RLFN – Rilievi sulla fornitura.....	12
3.8 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale	13
3.9 NAPP - Non approvazione di documenti	14
3.10 TAIN – Attivazione degli interventi.....	15
3.11 CTNC – Casi di test negativi in collaudo	16
3.12 GSCO – Giorni di sospensione del collaudo.....	17
3.13 ATPF –Attivazione Portale di Fornitura	18
3.14 USSS – Tempo di disponibilità degli strumenti a supporto della fornitura	19

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con più operatori economici ai sensi dell'art. 54, comma 4, lettera a) del D.Lgs. 50/2016, per la fornitura di servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni – ID SIGEF 2296
Appendice 1 al Capitolato Tecnico Speciale Lotto 2 – Indicatori di Qualità



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 Compliance e Controllo (**Lotto 2**).

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. Inoltre, il Fornitore dovrà mettere a disposizione di Consip e delle Amministrazioni Contraenti, senza oneri aggiuntivi, uno strumento per la fruizione dei suddetti contenuti, integrato con il Portale della Fornitura.

Relativamente alle penali per ritardo, si precisa inoltre che deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore esegua le prestazioni relative allo specifico indicatore in modo anche solo parzialmente difforme dalle disposizioni di cui al Capitolato Tecnico e all'Offerta tecnica. In tal caso, le Amministrazioni applicheranno al Fornitore le penali di cui allo specifico indicatore sino alla data in cui la fornitura inizierà ad essere eseguita in modo effettivamente conforme, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con più operatori economici ai sensi dell'art. 54, comma 4, lettera a) del D.Lgs. 50/2016, per la fornitura di servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni – ID SIGEF 2296
Appendice 1 al Capitolato Tecnico Speciale Lotto 2 – Indicatori di Qualità



2 MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI

Indicatori di Qualità	Azione Contrattuale	
	Rilievo	Penale
ARCO – Adeguatezza del Personale impiegato nei ruoli contrattuali		X
RSER – Impegni assunti in offerta tecnica		X
RICD – Consegna della documentazione		X
PFIN - – Adeguatezza del Personale impiegato per l'erogazione dei servizi	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		X
TAIN – Attivazione degli interventi		X
CTNC – Casi di test negativi in collaudo	X	
GSCO – Giorni di sospensione del collaudo		X
ATPF – Attivazione Portale di Fornitura		X
USSS – Tempo di disponibilità degli strumenti a supporto della fornitura		X

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con più operatori economici ai sensi dell'art. 54, comma 4, lettera a) del D.Lgs. 50/2016, per la fornitura di servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni – ID SIGEF 2296
Appendice 1 al Capitolato Tecnico Speciale Lotto 2 – Indicatori di Qualità



3 INDICATORI DI QUALITÀ

3.1 ARCO – Adeguatezza del personale impiegato nei ruoli contrattuali

L'indicatore misura il numero di risorse nei ruoli di Responsabile unico delle attività contrattuali e di Referenti 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	$ARCO = N_{ris_inad}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$ARCO = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni risorsa sostituita rispetto al <u>valore soglia</u> l'applicazione della penale "Ruoli contrattuali inadeguati" pari all'1 per mille dell'importo del Contratto Esecutivo.		
Applicazione	Amministrazione Contraente		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con più operatori economici ai sensi dell'art. 54, comma 4, lettera a) del D.Lgs. 50/2016, per la fornitura di servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni – ID SIGEF 2296
Appendice 1 al Capitolato Tecnico Speciale Lotto 2 – Indicatori di Qualità



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, 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 (1)	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	N_{RSER} = Numero impegni assunti dal Fornitore in offerta tecnica		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSER = N_{RSER}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSER = 0$		
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.		
Applicazione	Amministrazione Contraente		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con più operatori economici ai sensi dell'art. 54, comma 4, lettera a) del D.Lgs. 50/2016, per la fornitura di servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni – ID SIGEF 2296
Appendice 1 al Capitolato Tecnico Speciale Lotto 2 – Indicatori di Qualità



3.3 RICD – Consegna della documentazione

L'indicatore di qualità verifica il tempo 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:

- Piano di subentro;
- Piani di Qualità;
- Piani di lavoro di ciascun servizio (a corpo o continuativo);
- Piano di trasferimento di know-how;
- I deliverable obbligatori di ciascun servizio salva differente indicazione dell'Amministrazione nel Piano di qualità.

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	$RICD = N_RIT$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RICD = 1$		
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 a € 1.000 (mille).		
Applicazione	Amministrazione Contraente		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con più operatori economici ai sensi dell'art. 54, comma 4, lettera a) del D.Lgs. 50/2016, per la fornitura di servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni – ID SIGEF 2296
Appendice 1 al Capitolato Tecnico Speciale Lotto 2 – Indicatori di Qualità



3.4 PFIN – Adeguatezza del Personale impiegato per l'erogazione dei servizi

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 dall'Amministrazione non rispondenti ai requisiti		
Unità di misura	Risorsa non rispondente	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 sostituite su richiesta dell'Amministrazione perché non rispondenti ai requisiti		
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		

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con più operatori economici ai sensi dell'art. 54, comma 4, lettera a) del D.Lgs. 50/2016, per la fornitura di servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni – ID SIGEF 2296
Appendice 1 al Capitolato Tecnico Speciale Lotto 2 – Indicatori di Qualità



3.5 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.

Aspetto da valutare	Numero di risorse impiegate non certificate		
Unità di misura	Risorsa non certificata	Fonte dati	Piano Operativo E-mail Lettere Verbali 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 non certificata</u> eccedente il valore di soglia l'applicazione della penale " Mancato rispetto della quantità personale certificato " pari a € 2.000 (duemila).		
Applicazione	Amministrazione Contraente		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con più operatori economici ai sensi dell'art. 54, comma 4, lettera a) del D.Lgs. 50/2016, per la fornitura di servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni – ID SIGEF 2296
Appendice 1 al Capitolato Tecnico Speciale Lotto 2 – Indicatori di Qualità



3.6 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 (<i>Nrisorse_sostituite</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TOPW = Nrisorse_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$TOPW = 1$		
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.		

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con più operatori economici ai sensi dell'art. 54, comma 4, lettera a) del D.Lgs. 50/2016, per la fornitura di servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni – ID SIGEF 2296
Appendice 1 al Capitolato Tecnico Speciale Lotto 2 – Indicatori di Qualità



3.7 RLFN – Rilievi 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	Per ogni rilievo eccedente la soglia prevista per l'indicatore, si applicherà la penale "Rilievi sulla fornitura" pari all'1‰ dell'importo del Contratto esecutivo.		
Applicazione	Amministrazione Contraente		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con più operatori economici ai sensi dell'art. 54, comma 4, lettera a) del D.Lgs. 50/2016, per la fornitura di servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni – ID SIGEF 2296
Appendice 1 al Capitolato Tecnico Speciale Lotto 2 – Indicatori di Qualità



3.8 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'0,5‰ dell'importo contrattuale del Contratto esecutivo per ogni giorno solare eccedente il valore soglia 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		

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con più operatori economici ai sensi dell'art. 54, comma 4, lettera a) del D.Lgs. 50/2016, per la fornitura di servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni – ID SIGEF 2296
Appendice 1 al Capitolato Tecnico Speciale Lotto 2 – Indicatori di Qualità



3.9 NAPP - Non approvazione di documenti

L'indicatore si applica alla mancata approvazione di un documento basilare per le attività della fornitura. Sono inderogabilmente basilari i seguenti documenti:

- 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.

Aspetto da valutare	Completezza, accuratezza, coerenza e 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	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Nr di documenti (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 % dell'importo contrattuale del Contratto esecutivo.		
Applicazione	Amministrazione Contraente		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con più operatori economici ai sensi dell'art. 54, comma 4, lettera a) del D.Lgs. 50/2016, per la fornitura di servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni – ID SIGEF 2296
Appendice 1 al Capitolato Tecnico Speciale Lotto 2 – Indicatori di Qualità



3.10 TAIN – Attivazione degli interventi

L'indicatore misura la tempestività di attivazione degli interventi relativi ai servizi previsti nel Contratto esecutivo, a partire dalla richiesta dell'Amministrazione.

Aspetto da valutare	Il tempo di attivazione degli interventi a partire dalla richiesta dell'Amministrazione		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Strumenti di comunicazione E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Durata della fornitura Periodi per verifiche di conformità	Frequenza di misurazione	mensile
Dati da rilevare	Per ciascun intervento vanno rilevati - Data della richiesta di attivazione di un intervento (Data_rich_int) - Data di attivazione dell'intervento (Data_attiv_int)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TAIN = Data_attiv_int - Data_rich_int$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	Per interventi pianificati nel Piano di Lavoro Generale: TAIN = 0 negli altri casi: TAIN ≤ 5 giorni lavorativi		
Azioni contrattuali	Per ogni 5 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia l'Amministrazione applicherà la penale “Ritardo nell'attivazione dell'intervento” pari all'1% dell'importo del contratto esecutivo.		

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con più operatori economici ai sensi dell'art. 54, comma 4, lettera a) del D.Lgs. 50/2016, per la fornitura di servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni – ID SIGEF 2296
Appendice 1 al Capitolato Tecnico Speciale Lotto 2 – Indicatori di Qualità



3.11 CTNC – Casi di test negativi in collaudo

L'indicatore misura l'affidabilità per i servizi richiesti, in relazione ai casi di test rieseguiti con esito negativo dal Fornitore in fase di collaudo.

L'indicatore si applica al Collaudo funzionale e di configurazione.

Aspetto da valutare	Casi di test eseguiti con successo dal Fornitore appartenenti al piano di test che, se rieseguiti durante il collaudo di servizio, danno esito negativo.		
Unità di misura	Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo	Fonte dati	Documentazione di collaudo Piani di test
Periodo di riferimento	Durata della fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	Numero casi di test eseguiti con successo dal fornitore e che in collaudo hanno dato esito negativo (Ntest_notok)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CTNC = Ntest_notok$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	CTNC = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'emissione di un Rilievo sulla fornitura incrementando l'indicatore RLFN		
Applicazione	Amministrazione Contraente e Consip		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con più operatori economici ai sensi dell'art. 54, comma 4, lettera a) del D.Lgs. 50/2016, per la fornitura di servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni – ID SIGEF 2296
Appendice 1 al Capitolato Tecnico Speciale Lotto 2 – Indicatori di Qualità



3.12 GSCO – Giorni di sospensione del collaudo

L'indicatore misura il numero di giorni complessivo di sospensione del collaudo di un servizio per cause imputabili al Fornitore.

L'indicatore si applica al Collaudo funzionale e di configurazione.

Aspetto da valutare	Numero di giorni complessivo di sospensione del collaudo di un servizio per cause imputabili al Fornitore		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Lettera di sospensione del collaudo Lettera di ripresa del collaudo
Periodo di riferimento	Durata della fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	Numero di giorni di sospensione del collaudo (<i>Nsosp</i>)		
Regole di campionamento	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo (sia per la prima sia per le successive)		
Formula	$GSCO = Nsosp$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$GSCO = 0$		
Azioni contrattuali	<p>Per il collaudo funzionale: Per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia, Consip applicherà la penale “Giorni di sospensione del collaudo” pari a € 5.000 (cinquemila).</p> <p>Per il collaudo di configurazione: Per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia, l'Amministrazione applicherà la penale “Giorni di sospensione del collaudo” pari allo 0,3‰ (ovvero in caso di Contratti esecutivi cd. PNRR o PNC si intenderà 0,6‰) dell'importo complessivo del servizio di riferimento nel Contratto esecutivo di fornitura.</p>		
Applicazione	Amministrazione Contraente e Consip		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con più operatori economici ai sensi dell'art. 54, comma 4, lettera a) del D.Lgs. 50/2016, per la fornitura di servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni – ID SIGEF 2296
Appendice 1 al Capitolato Tecnico Speciale Lotto 2 – Indicatori di Qualità



3.13 ATPF –Attivazione Portale di Fornitura

L'indicatore verifica il tempo di attivazione del **"Portale della Fornitura"**.

Aspetto da valutare	Attivazione del Portale di Fornitura		
Unità di misura	Giorni solari	Fonte dati	Comunicazioni Fornitore Note Amministrazione Verbal di riunioni
Periodo di riferimento	Mese precedente la consegna	Frequenza di misurazione	Alla Consegna
Dati da rilevare	Vengono rilevati: - Data prevista di attivazione del Portale (Data_prev) - Data effettiva di attivazione del Portale (Data_eff)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$ATT_PORT = Data_eff - Data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$ATT_PORT \leq 1$		
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 € 1.000 (mille) .		

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con più operatori economici ai sensi dell'art. 54, comma 4, lettera a) del D.Lgs. 50/2016, per la fornitura di servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni – ID SIGEF 2296
Appendice 1 al Capitolato Tecnico Speciale Lotto 2 – Indicatori di Qualità



3.14 USSS – Tempo di disponibilità degli strumenti a supporto della fornitura

L'indicatore misura la disponibilità degli strumenti di supporto resi disponibili dal Fornitore per l'erogazione dei servizi stessi per l'intera durata contrattuale tra cui il Portale di Governo della Fornitura.

Aspetto da valutare	Disponibilità della infrastruttura (hardware e software) per la funzionalità del Portale di Governo della Fornitura		
Unità di misura	Minuti	Fonte dati	Strumenti di monitoraggio e controllo (i.e. Sistema di Trouble Ticketing, SLAM ...)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Intervallo di tempo di indisponibilità dell'infrastruttura non operativa (T_down)Intervallo di tempo di riferimento (1 mese) (T_tot)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$USSS = (1 - (T_down/T_tot)) \times 100$ <p>Dove</p> $T_down = \sum_{j=1}^M d_j$ <p>con M pari al numero di disservizi e d_j la durata (espressa in minuti) del disservizio j-esimo e $T_tot = (24 \times 60 \times 365) / 12$.</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo "Arrotondamenti".		
Valore di soglia	USSS \geq 98,85%		
Azioni contrattuali	Per ogni 0,01% (zerovirgolazero uno per cento) in diminuzione rispetto al valore soglia, si applicherà la penale " Indisponibilità degli strumenti a supporto a supporto della fornitura " pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell'importo complessivo del Contratto esecutivo di fornitura.		
Applicazione	Amministrazione Contraente		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro con più operatori economici ai sensi dell'art. 54, comma 4, lettera a) del D.Lgs. 50/2016, per la fornitura di servizi di sicurezza da remoto, di compliance e controllo per le Pubbliche Amministrazioni – ID SIGEF 2296
Appendice 1 al Capitolato Tecnico Speciale Lotto 2 – Indicatori di Qualità