

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI ACCORDI QUADRO AVENTI AD OGGETTO SERVIZI  
APPLICATIVI IN OTTICA CLOUD E SERVIZI DI DEMAND E PMO PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI  
LOCALI  
TERZA EDIZIONE  
ID 2610**

**APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO SPECIALE DEL LOTTO 2 SERVIZI DI DEMAND E PMO  
INDICATORI DI QUALITÀ**

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**



## INDICE

<b>INDICE .....</b>	<b>2</b>
<b>1 SCOPO DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>2 MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI .....</b>	<b>4</b>
<b>3 INDICATORI DI QUALITÀ.....</b>	<b>5</b>
3.1 RCIN – Ruoli contrattuali del Contratto Esecutivo inadeguati .....	5
3.2 RSER – Impegni assunti in offerta tecnica .....	6
3.3 RIT – Ritardo nella consegna di documentazione .....	7
3.4 PFIN - Personale non rispondente ai requisiti.....	8
3.5 CERT – Personale certificato.....	9
3.6 TOPW - Turnover del Personale .....	10
3.7 RLFN – Rilievi sulla fornitura.....	11
3.8 SLSC – Slittamento di una scadenza contrattuale .....	12
3.9 NAPP - Non approvazione di documenti .....	13



## **1 SCOPO DEL DOCUMENTO**

Il presente documento definisce il livello di qualità minimo atteso del servizio oggetto di 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 Demand e PMO.

L'impresa potrà integrare i presenti indicatori nell'ambito dell'Offerta Tecnica presentata ai fini dell'aggiudicazione dell'Accordo Quadro, secondo i criteri indicati nella documentazione di gara.

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 alla documentazione di gara 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.



## 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
PFIN - Personale rispondente ai requisiti	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



### 3 INDICATORI DI QUALITÀ

#### 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 1 - "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 " <b>Ruoli contrattuali inadeguati</b> " pari all' <b>1%</b> 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, 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	$N_{RSER}$ = Numero impegni assunti dal Fornitore in offerta tecnica relativamente a obblighi contrattuali non rispettati		
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 <b>"Impegni assunti in offerta tecnica"</b> , pari all' <b>1%</b> 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**
- **Documentazione per gli Organismi di monitoraggio e controllo**
- **Reportistica**

<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di giorni lavorativi di ritardo nella consegna di documentazione		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni Note Amministrazione Verbal di riunioni
<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>	$RIT = N_{RIT}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$RIT = 1$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni giorno solare di ritardo rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale <b>"Ritardo Consegna Documentazione"</b> , pari all' <b>1%</b> dell'importo del Contratto Esecutivo.		
<b>Applicazione</b>	Amministrazione Contraente		
<b>Eccezioni</b>	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 del Contratto Esecutivo.

### 3.4 PFIN - Personale non rispondente ai requisiti

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 1 - "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 <b>Rilievo sulla fornitura</b> per <u>ogni risorsa eccedente</u> il valore di soglia, incrementando l'indicatore <b>RLFN</b> .		
Applicazione	Amministrazione Contraente		
Eccezioni	Nessuna		





### 3.5 CERT – Personale certificato

L'indicatore misura il numero di risorse professionali non certificate impiegate in ciascun Contratto Esecutivo, rispetto a quanto previsto 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 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 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 " <b>Mancato rispetto della quantità personale certificato</b> " pari all' <b>1%</b> dell'importo del Contratto Esecutivo per ogni risorsa non certificata.		
Applicazione	Amministrazione Contraente		
Eccezioni	Nessuna		



### 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 verbali
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 " <b>Eccesso di turnover del personale</b> ", l'Amministrazione applicherà una penale pari all' <b>1%</b> dell'importo del Contratto Esecutivo.		
Applicazione	Amministrazione Contraente		
Eccezioni	<ul style="list-style-type: none"><li>Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente autorizzate dai referenti dell'Amministrazione, non contribuiscono al raggiungimento del valore soglia.</li><li>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"><li>a) ciascuna sostituzione sia effettuata nel rispetto dei termini del preavviso;</li><li>b) ciascuna sostituzione deve essere preventivamente autorizzata dall'Amministrazione;</li><li>c) ciascuna dimissione sia opportunamente documentata.</li></ul></li></ul>		



### 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.

<b>Aspetto da valutare</b>	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		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo sulla fornitura	<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni Note di rilievo
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati da rilevare</b>	$N\_rilievi\_forn$ = Numero rilievi emessi sulla fornitura		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$RLFN = N\_rilievi\_forn$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$RLFN = 3$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni rilievo aggiuntivo rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " <b>Eccesso di rilievi sulla fornitura</b> ", pari all' <b>1%</b> dell'importo del Contratto Esecutivo.		
<b>Applicazione</b>	Amministrazione Contraente		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



### 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' <b>1%</b> dell'importo contrattuale del Contratto Esecutivo. Dopo i primi 5 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia, <b>la penale sarà raddoppiata</b> .		
Applicazione	Amministrazione Contraente		
Eccezioni	Nessuna		



### 3.9 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:

- 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 <b>"Non approvazione di documenti"</b> , pari all'1‰ dell'importo contrattuale del Contratto Esecutivo.		
Applicazione	Amministrazione Contraente		
Eccezioni	Nessuna		