

**PROCEDURA APERTA PER L'AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO
SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER L'AFFIDAMENTO DELLA
"FORNITURA IN NOLEGGIO, COMPRENSIVO DI ASSISTENZA E
MANUTENZIONE, DI APPARECCHIATURE 'PRODUCTION' PER LA
STAMPA DIGITALE DEL CENTRO UNICO PER LA FOTORIPRODUZIONE
E LA STAMPA DELLA CORTE DEI CONTI – ID 2621"**

Appendice A al CAPITOLATO TECNICO

"Schede Indicatori di Qualità"



Indice

| | | |
|-----------|---|----------|
| 1. | INDICATORI DI QUALITÀ | 3 |
| 1.1 | Indicatori di Qualità Generali | 3 |
| 1.2 | Tabella riepilogativa degli indicatori di qualità | 3 |
| 1.2.1 | IQ1 - Rispetto dei tempi per la consegna dei materiali di consumo | 5 |
| 1.2.2 | IQ2A - Tempo di ripristino di un'apparecchiatura o periferica | 6 |
| 1.2.3 | IQ2B - Tempo di ripristino di un'apparecchiatura o periferica durante lo svolgimento del servizio di Supporto tecnico specialistico On Site | 7 |
| 1.2.4 | IQ3 - Continuità operativa delle singole apparecchiature | 8 |
| 1.2.5 | IQ4 - Disponibilità apparecchiature | 9 |
| 1.2.6 | IQ5 - Ritardo nel supporto tecnico specialistico on site | 10 |
| 1.2.7 | IQ6 - Slittamento delle scadenze | 11 |
| 1.2.8 | IQ7 - Sostituzione del Responsabile unico della fornitura | 12 |
| 1.2.9 | IQ8 - Personale della fornitura inadeguato | 13 |
| 1.2.10 | IQ9 - Rilievi sulla fornitura | 14 |
| 1.2.11 | IQ10 - Chiamate perse | 15 |



1. INDICATORI DI QUALITÀ

1.1 INDICATORI DI QUALITÀ GENERALI

Tutti gli Indicatori di qualità devono essere riportati nel Piano di Qualità generale da sottoporre all'approvazione della Committente.

Il Fornitore è tenuto, per l'intera durata del contratto, a rendicontare le misure degli Indicatori di qualità (IQ).

Si precisa che:

- per periodo di riferimento si intende l'arco di tempo entro il quale sono rilevati i dati necessari per misurare gli Indicatori di Qualità;
- per ore lavorative si intendono le ore comprese nella fascia oraria di servizio di cui al Capitolato tecnico;
- per trimestre, semestre, anno si indica il trimestre, il semestre e l'anno di calendario nell'ambito della durata contrattuale.

A valle dell'aggiudicazione, la Sogei S.p.A. si riserva di estendere o ridurre, per la prima rilevazione degli Indicatori a periodicità trimestrale, la durata del primo periodo di riferimento, al fine di far coincidere i periodi di riferimento successivi con i trimestri dell'anno solare. Di conseguenza anche l'ultimo periodo di riferimento potrà avere durata superiore o inferiore ad un trimestre solare. La Committente si riserva di estendere tale meccanismo anche agli Indicatori aventi periodicità differente nonché ai periodi di riferimento successivi al primo. Ne consegue, che fermo restando il corrispettivo massimo complessivo offerto, il corrispettivo per l'erogazione dei servizi nel periodo di riferimento esteso ovvero ridotto sarà adeguato in funzione della durata effettiva.

1.2 TABELLA RIEPILOGATIVA DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

Nella matrice seguente è riportata la corrispondenza tra gli indicatori di qualità e le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

| Indicatori di qualità | | Azione contrattuale | |
|-----------------------|--|---------------------|--------|
| | | Rilievo | Penale |
| IQ1 | Rispetto dei tempi per la consegna dei materiali di consumo | | X |
| IQ2A | Tempi di ripristino di un'apparecchiatura o una periferica | | X |
| IQ2B | Tempo di ripristino di un'apparecchiatura o periferica durante lo svolgimento del servizio di Supporto tecnico specialistico On Site | | X |
| IQ3 | Continuità operativa | X | X |



| Indicatori di qualità | | Azione contrattuale | |
|-----------------------|---|---------------------|--------|
| | | Rilievo | Penale |
| IQ4 | Disponibilità apparecchiatura | X | X |
| IQ5 | Ritardo nel supporto tecnico specialistico on site | | X |
| IQ6 | Slittamento delle scadenze | | X |
| IQ7 | Sostituzione del Responsabile unico della fornitura | | X |
| IQ8 | Personale della fornitura inadeguato | X | |
| IQ9 | Rilievi sulla fornitura | | X |
| IQ10 | Chiamate perse | X | |



1.2.1 IQ1 – Rispetto dei tempi per la consegna dei materiali di consumo

| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Efficienza temporale |
|--------------------------|---|--------------------------|--|
| Aspetto da valutare | Efficienza e rispetto dei tempi contrattuali nella consegna dei materiali di consumo | | |
| Unità di misura | Giorno lavorativo | Fonte dati | Contratto, documenti di pianificazione, e-mail, schede intervento, lettere, verbali, strumenti a supporto dell'operatività della fornitura, note di ripristino, moduli di consegna, ecc. |
| Periodo di riferimento | Trimestre precedente rilevazione | Frequenza di misurazione | Trimestrale |
| Dati da rilevare | <ul style="list-style-type: none"> Data prevista di consegna materiali di consumo (data_prev) Data effettiva di consegna materiali di consumo (data_eff) Numero di richieste di materiale di consumo (N) | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | $IQ1 = \sum_{j=1}^N \text{ritardo}_j$ <p>dove:</p> $\text{ritardo}_j = 0 \quad \text{se } data_eff_j \leq data_prev_j$ $\text{ritardo}_j = data_eff_j - data_prev_j \quad \text{se } data_eff_j > data_prev_j$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | IQ1 = 0 | | |
| Azioni contrattuali | Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali "per mancato rispetto dei tempi per la consegna dei materiali di consumo" | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



1.2.4 IQ3 - Continuità operativa delle singole apparecchiature

| Caratteristica | Affidabilità | | Sottocaratteristica | Efficienza temporale |
|--------------------------|---|------------|--|----------------------|
| Aspetto da valutare | Frequenza dei malfunzionamenti sulla singola apparecchiatura | | | |
| Unità di misura | Giorni lavorativi e numero malfunzionamenti | Fonte dati | Contratto, documenti di pianificazione, e-mail, schede intervento, lettere, verbali, strumenti a supporto dell'operatività della fornitura, note di ripristino, moduli di consegna, ecc. | |
| Periodo di riferimento | Trimestre precedente rilevazione | la | Frequenza di misurazione | Trimestre |
| Dati da rilevare | <ul style="list-style-type: none"> Numero dei malfunzionamenti segnalati nel periodo di riferimento (MS) Numero di giorni disponibili nel periodo di riferimento (GD) | | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | | |
| Formula | $(1 - (MS/GD)) * 100$ | | | |
| Regole di arrotondamento | Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: <ul style="list-style-type: none"> per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$ | | | |
| Valore di soglia | IQ3 $\geq 80\%$ | | | |
| Azioni contrattuali | Se $75\% \leq IQ3 < 80\%$ rilievo; Se $IQ3 < 75\%$ penale per mancato rispetto della "Continuità operativa della singola apparecchiatura". | | | |
| Eccezioni | Nessuna | | | |



1.2.5 IQ4 - Disponibilità apparecchiature

| Caratteristica | Affidabilità | | Sottocaratteristica | Efficienza temporale |
|--------------------------|--|------------|--|----------------------|
| Aspetto da valutare | Disponibilità di ogni singola apparecchiatura | | | |
| Unità di misura | Ore lavorative | Fonte dati | Contratto, documenti di pianificazione, e-mail, schede intervento, lettere, verbali, strumenti a supporto dell'operatività della fornitura, note di ripristino, moduli di consegna, ecc. | |
| Periodo di riferimento | Trimestre precedente | la | Frequenza di misurazione | Trimestre |
| Dati da rilevare | <ul style="list-style-type: none"> Somma dei tempi di fermo apparecchiatura o periferica dovuto a guasti o malfunzionamenti (FM), misurata in ore nel periodo di riferimento Disponibilità teorica delle apparecchiature o periferiche (DT) misurata in ore nel periodo di riferimento | | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | | |
| Formula | $(1-FM/DT)*100$ | | | |
| Regole di arrotondamento | Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: <ul style="list-style-type: none"> per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$ | | | |
| Valore di soglia | IQ4 \geq 80% | | | |
| Azioni contrattuali | Se 75% \leq IQ4<80% rilievo; Se IQ4<75% penale per mancato rispetto della "Disponibilità apparecchiature". | | | |
| Eccezioni | Nessuna | | | |



1.2.7 IQ6 - Slittamento delle scadenze

L'indicatore di qualità misura il rispetto di una scadenza definita da:

- Contratto e allegati (es. Capitolato tecnico);
- Documenti di pianificazione;
- Registrazione delle richieste;
- ecc.

Si riporta un breve elenco, a titolo esemplificativo e non esaustivo, di scadenze da rispettare:

- ritiro materiali di consumo usati;
- servizio spostamento sede;
- in genere, qualsiasi scadenza non oggetto di misurazione di dettaglio attraverso gli Indicatori di qualità riportati nel presente documento.

| Caratteristica | Efficienza | | Sottocaratteristica | Efficienza temporale |
|--------------------------|---|------------|--|---|
| Aspetto da valutare | Il rispetto di una scadenza | | | |
| Unità di misura | Giorno lavorativo | Fonte dati | Contratto, documenti di pianificazione, e-mail, schede intervento, lettere, verbali, strumenti a supporto dell'operatività della fornitura, note di ripristino, moduli di consegna, ecc. | |
| Periodo di riferimento | trimestre rilevazione | precedente | la | Frequenza di misurazione Trimestrale |
| Dati da rilevare | <ul style="list-style-type: none"> • Data prevista di consegna/riconsegna di un prodotto, di attivazione di un servizio, esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_prev) • Data effettiva di consegna/riconsegna di un prodotto, di attivazione di un servizio, esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_eff) • Numero totale di scadenze contrattuali relative al periodo di riferimento (N) | | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | | |
| Formula | $IQ6 = \sum_{j=1}^N \text{ritardo}_j$ <p>dove:</p> $\text{ritardo}_j = 0 \quad \text{se } data_eff_j \leq data_prev_j$ $\text{ritardo}_j = data_eff_j - data_prev_j \quad \text{se } data_eff_j > data_prev_j$ | | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | | |
| Valore di soglia | $IQ6 \leq 5$ giorni | | | |
| Azioni contrattuali | un rilievo per ogni giorno lavorativo superiore alla soglia | | | |
| Eccezioni | Nessuna | | | |



1.2.8 IQ7 - Sostituzione del Responsabile unico della fornitura

| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Utilizzazione delle risorse |
|--------------------------|---|--------------------------|--|
| Aspetto da valutare | Sostituzione del Responsabile unico della fornitura operata su iniziativa dell'Impresa e non a fronte di richiesta di Sogei S.p.A. e/o dell'Amministrazione. | | |
| Unità di misura | Responsabili sostituiti | Fonte dati | Contratto, documenti di pianificazione, e-mail, schede intervento, lettere, verbali, strumenti a supporto dell'operatività della fornitura, note di ripristino, moduli di consegna, ecc. |
| Periodo di osservazione | Anno precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Anno |
| Dati da rilevare | Sostituzione permanente del Responsabile unico della fornitura non richiesta da Sogei S.p.A. e/o dall'Amministrazione (<i>Nsostituzioni</i>) | | |
| Regole di campionamento | Vanno considerate le sostituzioni non richieste dall'Amministrazione/Sogei S.p.A. che riguardano il Responsabile unico della fornitura. | | |
| Formula | IQ7 = Nsostituzioni | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | IQ7 = 1 | | |
| Azioni contrattuali | Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali per mancato rispetto dell'indicatore "Sostituzione del Responsabile unico della fornitura" | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



1.2.9 IQ8 - Personale della fornitura inadeguato

| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Utilizzazione delle risorse |
|-----------------------------|---|--------------------------|-----------------------------|
| Aspetto da valutare | Personale della fornitura inadeguato | | |
| Unità di misura | Richiesta di sostituzione | Fonte dati | E-mail, lettere, verbali |
| Periodo di riferimento | Semestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Semestre |
| Dati elementari da rilevare | Numero di sostituzioni, richieste formalmente dall'Amministrazione/Sogei S.p.A., del personale della fornitura (N_Sostit_rich). | | |
| Regole di campionamento | Vanno considerate le sostituzioni richieste dall'Amministrazione/Sogei S.p.A. che riguardano il personale specialistico nel periodo di riferimento (N_Sostit_rich). | | |
| Formula | $IQ8 = N_Sostit_rich$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | $IQ8 = 1$ | | |
| Azioni contrattuali | Rilievo | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



1.2.10 IQ9 – Rilievi sulla fornitura

I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo. Ai fini della rilevazione del presente indicatore saranno conteggiati sia rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura nonché eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obblighi contrattuali non adempiuti nei tempi e nei modi stabiliti dal capitolato tecnico, dal contratto, dall'Offerta tecnica, ecc. Ad esempio, si ritiene utile rammentare che, se indicato nell'Offerta tecnica l'impegno ad adottare indicatori di qualità aggiuntivi, il mancato raggiungimento dei valori di soglia previsti sarà oggetto di rilievo.

| Caratteristica | Efficacia | Sottocaratteristica | Efficacia |
|-----------------------------|---|--------------------------|--------------------|
| Aspetto da valutare | Numero di rilievi emessi relativi ad inadempimenti della fornitura. | | |
| Unità di misura | Rilievo | Fonte dati | Lettere di rilievo |
| Periodo di riferimento | Semestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Semestrale |
| Dati elementari da rilevare | Numero Rilievi emessi (<i>Nrilievi</i>). | | |
| Regole di campionamento | Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle lettera/a di rilievo formalizzate al fornitore nel periodo di riferimento. | | |
| Formula | $IQ9 = Nrilievi$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore di soglia | $IQ9 = 2$ | | |
| Azioni contrattuali | Nel caso di non rispetto del valore di soglia, applicazione della penale per "Eccesso dei rilievi tollerati sulla fornitura". | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



1.2.11 IQ10 - Chiamate perse

Si definisce chiamata persa quella telefonata:

- che non ottiene risposta da un operatore entro 60 secondi;
- a cui segue il segnale di occupato;
- a cui segue risposta immediata tramite messaggio pre-registrato;
- viene messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio).

| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Efficienza temporale |
|--------------------------|--|--------------------------|---------------------------------------|
| Aspetto da valutare | Numero di chiamate non risposte o risposte oltre il tempo massimo prefissato | | |
| Unità di misura | Punto percentuale | Fonte dati | Strumenti a supporto dell'operatività |
| Periodo di riferimento | Trimestre precedente la rilevazione | Frequenza di misurazione | Trimestrale |
| Dati da rilevare | <ul style="list-style-type: none">• Numero totale di chiamate perse nel periodo di riferimento (A)• Numero di chiamate ricevute nel periodo di riferimento (B) | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formule | $IQ10 = \frac{A}{B} \times 100$ | | |
| Regole di arrotondamento | Il risultato della misura va arrotondato al punto percentuale: <ul style="list-style-type: none">• per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$• per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$ | | |
| Valore di soglia | $IQ10 \leq 5\%$ | | |
| Azioni contrattuali | Il superamento del valore di soglia è sanzionato con l'emissione di un rilievo sulla fornitura | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |