

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL
D.LGS. 36/2023 E S.M.I., PER LA CONCLUSIONE DI
UN ACCORDO QUADRO PER OGNI LOTTO AVENTE
AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI
MANAGED SECURITY SERVICES DA REMOTO, DI
GOVERNANCE, ANALISI DEL RISCHIO E
CONTROLLO PER LE PUBBLICHE
AMMINISTRAZIONI (ID 2737)**

LOTTI 3 e 4

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

Classificazione Consip: Ambito pubblico

Indice

1.	SCOPO DEL DOCUMENTO	3
2.	MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI	4
3.	INDICATORI DI QUALITÀ	5
3.1.	IQ01 – Adeguatezza del personale impiegato nei ruoli contrattuali	5
3.2.	IQ02 – Impegni assunti in offerta tecnica	7
3.3.	IQ03 – Rispetto di una scadenza contrattuale	8
3.4.	IQ04 – Adeguatezza delle figure professionali proposte per la erogazione dei servizi	10
3.5.	IQ05 – Turnover del personale impiegato nella fornitura	11
3.6.	IQ06 – Rilievi sulla fornitura	13
3.7.	IQ07 – Tempestività di attivazione degli interventi	14
3.8.	IQ08 – Corretta esecuzione dei collaudi	16
3.9.	IQ09 – Giorni di sospensione del collaudo	17
3.10.	IQ10 – Disponibilità degli strumenti a supporto dei servizi oggetto di fornitura	19

1. SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente documento definisce i livelli di qualità minimi attesi 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 dei **Lotti 3 e 4**.

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 software 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, una piattaforma di monitoraggio per la fruizione dei suddetti contenuti.

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.

Si precisa che:

- con la dizione giorni lavorativi si intendono i giorni lavorativi dal Lunedì al sabato;
- con la dizione mese e/o trimestre viene indicato il mese e/o il trimestre di calendario nell'ambito della durata contrattuale;
- con la dizione periodo di riferimento viene indicato l'arco di tempo entro il quale vengono rilevate le grandezze necessarie per la misurazione dei livelli di servizio erogati.

2. MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI

Indicatori di Qualità	Azione Contrattuale	
	Rilievo	Penale
IQ01 – Adeguatezza del personale impiegato nei ruoli contrattuali		X
IQ02 – Impegni assunti in offerta tecnica		X
IQ03 – Rispetto di una scadenza contrattuale		X
IQ04 – Adeguatezza delle figure professionali proposte per la erogazione dei servizi	X	
IQ05 – Turnover del personale impiegato nella fornitura		X
IQ06 – Rilievi sulla fornitura		X
IQ07 – Tempestività di attivazione degli interventi		X
IQ08 – Corretta esecuzione dei collaudi	X	
IQ09 – Tempo di sospensione del collaudo		X
IQ10 – Disponibilità degli strumenti a supporto dei servizi oggetto di fornitura		X

3. INDICATORI DI QUALITÀ

3.1. IQ01 – Adeguatezza del personale impiegato nei ruoli contrattuali

L'indicatore misura il numero di risorse nei ruoli di Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC dell'Accordo Quadro e RUAC del Contratto esecutivo) e di Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi che, nel corso della fornitura, Consip o l'Amministrazione Contraente abbia ritenuto non rispondente al profilo professionale richiesto nel Capitolato Tecnico Generale, richiedendone la sostituzione.

Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	E-mail, Lettere, Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	N_{ris_inad} = Numero di risorse sostituite per inadeguatezza su richiesta di Consip o dell'Amministrazione		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ01 = N_{ris_inad}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ01 = 0$		
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore soglia comporterà per la sostituzione del RUAC dell'Accordo Quadro rispetto al valore soglia l'applicazione della penale "Ruoli contrattuali dell'Accordo quadro inadeguati" pari a € 5.000,00 (cinquemila/00).</p> <p>Il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni risorsa sostituita rispetto al valore soglia l'applicazione della penale "Ruoli contrattuali del contratto esecutivo inadeguati" pari allo 0,6% (zerovirgolasei per mille) dell'importo del Contratto esecutivo.</p>		
Applicazione	Consip e Amministrazione Contraente		
Eccezioni	Nessuna		



3.2. IQ02 – 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	E-mail, Lettere, Verbalì
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione (1)	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	N_IMP = Numero impegni assunti dal Fornitore in offerta tecnica		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ02 = N_IMP$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ02 = 0$		
Azioni contrattuali	Ogni incremento rispetto al valore di soglia comporterà l'applicazione della penale " Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica ", pari allo 0,6‰ (zerovirgolasei per mille), dell'importo del Contratto esecutivo.		
Applicazione	Amministrazione Contraente		
Eccezioni	Nessuna		

(1) Ai fini della verifica dell'impegno assunto in offerta tecnica da parte del fornitore in relazione al criterio di merito C02 – "Flessibilità e organizzazione del lavoro", il periodo di riferimento per la rilevazione dell'indicatore è posto entro i 3 mesi successivi alla stipula dell'Accordo Quadro.

3.3. IQ03 – Rispetto di una scadenza contrattuale

L'indicatore misura il rispetto di scadenze temporali derivanti dalla documentazione contrattuale (dell'Accordo Quadro e del Contratto Esecutivo), inclusa l'offerta tecnica del fornitore, e/o pianificate in un piano di lavoro approvato. La penale prevista nel presente paragrafo riveste carattere residuale rispetto ad altre penali da ritardo espressamente normate nell'Accordo Quadro e relativi allegati, nonché nel Contratto Esecutivo.

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 presa in carico e startup;
- Piani di qualità generale e specifico;
- Piani di lavoro di ciascun servizio;
- Piano di migrazione, ove previsto;
- Piano di trasferimento di know-how;
- Piano dei corsi di formazione;
- Deliverable previsti nel piano di lavoro;
- Reportistica sui livelli di servizio per le Amministrazioni.

L'indicatore misura anche il rispetto delle tempistiche stabilite da Consip relativamente alle verifiche di cui al par. 13 del Capitolato Tecnico Generale.

Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza contrattuale		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Comunicazioni, Note Amministrazione, Verbali di riunioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento nell'ambito del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati - Data prevista (data_prev) - Data effettiva (data_eff)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ03 = data_eff - data_prev$		

Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	<i>IQ03 = 0</i>
Azioni contrattuali	<p>Ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al valore soglia comporterà l'applicazione della penale “Mancato rispetto di una scadenza contrattuale dell’Accordo Quadro” pari a 5.000,00 (cinquemila/00).</p> <p>Ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al valore soglia comporterà l'applicazione della penale “Mancato rispetto di una scadenza contrattuale del Contratto esecutivo” pari allo 0,6‰ (zerovirgolasei per mille), dell'importo del Contratto esecutivo.</p>
Applicazione	Consip e Amministrazione Contraente
Eccezioni	Nessuna

3.4. IQ04 – Adeguatezza delle figure professionali proposte per la erogazione dei servizi

L'indicatore misura il numero di figure professionali impiegate nell'erogazione dei servizi (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, richiedendone la sostituzione.

Aspetto da valutare	Numero di risorse impiegate nella erogazione del servizio ritenute dall'Amministrazione non rispondenti ai requisiti		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	E-mail, Lettere, Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	N_{ris_inad} = Numero di risorse sostituite su richiesta dell'Amministrazione perché non rispondenti ai requisiti		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ04 = N_{ris_inad}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ04 = 1$		
Azioni contrattuali	Verrà emesso un Rilievo sulla fornitura per ogni risorsa eccedente il valore di soglia, incrementando l'indicatore IQ06 – Rilievi sulla fornitura .		
Applicazione	Amministrazione Contraente		
Eccezioni	Nessuna		

3.5. IQ05 – Turnover del personale impiegato nella fornitura

L'indicatore misura il numero di sostituzioni delle risorse impiegate (inclusi il RUAC e responsabili tecnici dell'erogazione del servizio), su iniziativa del Fornitore e 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	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite su iniziativa del Fornitore (<i>Nrisorse_sostituite</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ05 = Nrisorse_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ05 = 1$		
Azioni contrattuali	Ogni risorsa aggiuntiva rispetto al valore soglia comporterà l'applicazione della penale " Eccesso di turnover del personale impiegato nella fornitura " pari a € 1.000,00 (mille/00).		
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 deve essere preventivamente approvata dall'Amministrazione;b) ciascuna dimissione sia opportunamente documentata.
------------------	--

3.6. IQ06 – 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	$IQ06 = N_rilievi_forn$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ06 = 3$		
Azioni contrattuali	Per ogni rilievo eccedente la soglia prevista per l'indicatore, si applicherà la penale " Eccesso di rilievi sulla fornitura " pari allo 0,6‰ (zerovirgolasei per mille) dell'importo del Contratto esecutivo.		
Applicazione	Amministrazione Contraente		
Eccezioni	Nessuna		

3.7. IQ07 – Tempestività di 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	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	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Per ciascun intervento vanno rilevati <ul style="list-style-type: none"> - Data della richiesta di attivazione di un intervento (Data_rich_int) (1) - Data di attivazione dell'intervento (Data_attiv_int) (2) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ07 = \sum_{j=1}^{N_{Totale_interv}} (ritardo_attiv_j)$ <p>Dove:</p> $T_attiv_j = Data_attiv_interv_j - Data_rich_interv_j$ $T_max_attiv = 5 \text{ giorni lavorativi}$ $ritardo_attiv_j = 0 \quad \text{se } T_attiv_j \leq T_max_attiv$ $ritardo_attiv_j = T_attiv_j - T_max_attiv \quad \text{se } T_attiv_j > T_max_attiv$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ07 = 2$		

Azioni contrattuali	Ogni giorno lavorativo di ritardo aggiuntivo rispetto al valore soglia o frazione comporterà l'applicazione della penale " Ritardo nell'attivazione degli interventi " pari allo 0,6% (zerovirgolasei per mille) del valore complessivo del Contratto esecutivo.
Applicazione	Amministrazione Contraente
Eccezioni	Nessuna

- (1) Per Data della richiesta di attivazione di un intervento si intende la data della comunicazione, da parte dell'Amministrazione, dell'intervento/attività da effettuare.
- (2) Per Data di attivazione dell'intervento si può intendere:
 - a) in caso di attività da eseguire in modalità a richiesta e a consumo, la data di presentazione dei curriculum vitae proposti;
 - b) in caso di attività da eseguire in modalità progettuale a corpo, la data di comunicazione del nominativo o di invio del curriculum vitae del referente per il progetto.

3.8. IQ08 – Corretta esecuzione dei collaudi

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

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

Aspetto da valutare	Casi di test eseguiti con esito negativo eseguiti durante la fase di collaudo.		
Unità di misura	Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo	Fonte dati	Documentazioni e 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 in fase di collaudo che hanno dato esito negativo (Ntest_notok)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ08 = Ntest_notok$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ08 = 0$		
Azioni contrattuali	Ogni valore eccedente quello di soglia comporterà l'emissione di un Rilievo sulla fornitura incrementando l'indicatore IQ06 – Rilievi sulla fornitura .		
Applicazione	Amministrazione Contraente e Consip		
Eccezioni	Nessuna		

3.9. IQ09 – 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.		
Formula	$IQ09 = Nsosp$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ09 = 0$		
Azioni contrattuali	<p>Per il collaudo funzionale: per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia, Consip applicherà la penale “Eccesso di giorni di sospensione del collaudo” pari a € 5.000,00 (cinquemila/00).</p> <p>Per il collaudo di configurazione: per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia, l'Amministrazione applicherà la penale “Eccesso di giorni di sospensione del collaudo” pari allo 0,6‰ (zerovirgolasei per mille) dell'importo complessivo del Contratto esecutivo.</p>		

Applicazione	Consip (collaudo funzionale) e Amministrazione Contraente e Consip (collaudo di configurazione)
Eccezioni	Nessuna

3.10. IQ10 – Disponibilità degli strumenti a supporto dei servizi oggetto di fornitura

L'indicatore misura la disponibilità dei singoli strumenti resi disponibili dal Fornitore a supporto della erogazione dei servizi oggetto di fornitura.

Aspetto da valutare	Tempo di disponibilità degli strumenti (hardware e software) a supporto della erogazione dei servizi oggetto di fornitura.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti di monitoraggio e controllo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> M= numero totale di disservizi riscontrati nel periodo di riferimento; dj = durata, espressa in minuti, del disservizio j-esimo, calcolata all'interno della finestra temporale di erogazione del servizio. 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ10 = (1 - (T_down/T_tot)) \times 100$ <p>Dove</p> $T_down = \sum_{j=1}^M dj$ $T_tot = (24 \times 60 \times 365) / 12.$		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato:</p> <ul style="list-style-type: none"> alla seconda cifra decimale per difetto se la parte decimale è $\leq 0,005$ alla seconda cifra decimale per eccesso se la parte decimale è $> 0,005$ 		
Valore di soglia	$IQ10 = 99,98\%$		

Azioni contrattuali	Per ogni 0,01% (zerovirgolazerouno per cento) in diminuzione rispetto al valore soglia, si applicherà la penale “ Indisponibilità degli strumenti a supporto dei servizi “ pari allo 0,6‰ (zerovirgolasei per mille) dell'importo complessivo del servizio di riferimento nel Contratto esecutivo di fornitura.
Applicazione	Amministrazione Contraente
Eccezioni	La misura del valore di soglia è al netto dei fermi programmati