

**APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO
INDICATORI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA**

**SERVIZI DI MANUTENZIONE DI APPARECCHIATURE HARDWARE
MULTIBRAND PER SOGEI ED.2**

ID 2790

Sommario

1. PREMESSA.....	3
2. RIEPILOGO INDICATORI E AZIONI CONTRATTUALI.....	4
3. INDICATORI DI QUALITA' GENERALE	4
3.1 IQG01 - PERSONALE INADEGUATO	5
3.2 IQG02 - TURNOVER DEL PERSONALE	6
3.3 IQG03 - SOSTITUZIONE DELLE RISORSE	7
3.4 IQG04 - SLITTAMENTO DELLE SCADENZE CONTRATTUALI	8
3.5 IQG05 - RILIEVI SULLA FORNITURA	9
3.6 IQG06 - ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI A RICHIESTA.....	10

1. PREMESSA

Il presente documento definisce i requisiti di qualità della fornitura e le relative modalità di verifica e controllo. I requisiti minimi di qualità della fornitura dovranno essere recepiti nel Piano di Qualità.

Si precisa che:

- con la dizione *ore e/o giorni* si intendono le ore e/o i giorni lavorativi, in funzione dell'orario di servizio stabilito nel Capitolato;
- con la dizione *mese/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.

Il Fornitore del Lotto 1 integrerà i presenti indicatori con le soglie migliorative eventualmente offerte degli indicatori di qualità.

Si specifica che la modalità di quantificazione del valore della penale, ove prevista dall'indicatore di qualità, è riportata nel Contratto.

All'atto della consegna del Piano della Qualità secondo le tempistiche stabilite nel Capitolato Tecnico, il Fornitore dovrà fornire anche i dati utilizzati per il calcolo degli indicatori. Tali dati dovranno essere forniti in un formato elaborabile e fruibile con i prodotti di office automation in uso presso la Committente; in alternativa, il Fornitore dovrà proporre e mettere a disposizione della Committente, senza oneri aggiuntivi, uno strumento per la fruizione dei suddetti dati.

Arrotondamenti

Ai fini della misurazione dei requisiti di qualità si precisa che i valori percentuali rilevati dovranno essere arrotondati ad una cifra decimale:

- per difetto se la seconda cifra significativa è minore di 5;
- per eccesso se la seconda cifra significativa è maggiore od uguale a 5.

Ad esempio:

- 15,05% diventa 15,1%;
- 10,01% diventa 10,0%;
- 10,49% diventa 10,5%;
- 14,98% diventa 15,0%.

Codici identificativi

Il codice identificativo di ciascun indicatore è composto da una stringa del tipo: IQYY dove:

- IQ è una stringa fissa, acronimo di Indicatore di Qualità;
- YY è un numero progressivo.

2. RIEPILOGO INDICATORI E AZIONI CONTRATTUALI

Di seguito sono introdotti gli indicatori di qualità della fornitura.

Per ogni indicatore di qualità è riportata la tipologia di azione contrattuale prevista nel caso di mancato rispetto dei valori di soglia.

Indicatori di qualità	Azione contrattuale	
	Penale	Rilievo
IQG01 - Personale inadeguato	X	
IQG02 - Turnover del personale	X	
IQG03 - Sostituzione delle risorse	X	
IQG04 - Slittamento delle scadenze contrattuali	X	
IQG05 - Rilievi sulla fornitura	X	
IQG06 - Attivazione degli interventi a richiesta	X	

Tabella 1 - Indicatori di qualità

3. INDICATORI DI QUALITA' GENERALE

Gli Indicatori di qualità generale sono indicatori della qualità validi per l'intera fornitura e hanno la finalità di monitorare l'andamento generale della qualità della fornitura.

Il mancato rispetto delle soglie minime previste per ciascun indicatore può dare luogo a penali o rilievi.

In particolare, si evidenzia che verranno considerato come Rilievo sia eventuali non conformità afferenti i servizi oggetto della fornitura sia eventuali inadempimenti generici od obblighi non completati nei tempi e nei modi concordati.

Ulteriori dettagli sono, di volta in volta, riportati nei successivi paragrafi.

3.1 IQG01 - PERSONALE INADEGUATO

L'indicatore di qualità riguarda le risorse, impiegate nell'erogazione dei servizi della fornitura, per le quali la Committente richiede la sostituzione.

Il primo periodo di riferimento decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo trimestre contrattuale a far data dall'inizio delle attività.

Nell'ambito delle risorse valutate da questo indicatore sono considerate:

- risorse di coordinamento: il Responsabile Unico dei Servizi e il Responsabile Tecnico;
- risorse operative: tutte le rimanenti risorse coinvolte nella fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse di cui il Committente ha richiesto la sostituzione		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	Mail, PEC, lettere, Verbalì nonché Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi di cui è richiesta la sostituzione da parte della Committente nel periodo di riferimento (Nrisorse_inadeg)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQG01 = Nrisorse_inadeg		
Arrotondamento	No		
Valore di soglia	IQG01 \leq 1 per le risorse operative IQG01 = 0 per le risorse di coordinamento		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al valore di soglia limite		
Eccezioni	Nessuna		

3.2 IQG02 - TURNOVER DEL PERSONALE

L'indicatore di qualità riguarda le sostituzioni operate dal Fornitore relative alle risorse impiegate per l'erogazione dei servizi della fornitura.

Il primo periodo di riferimento decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo trimestre contrattuale a far data dall'inizio delle attività.

Nell'ambito delle risorse sostituite rientrano:

- il Responsabile Unico dei Servizi e il Responsabile Tecnico;
- le risorse operative.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Risorsa sostituita	Fonte dati	Mail, PEC, lettere, Verbalì nonché Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente l'ultima sostituzione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi sostituite su iniziativa del Fornitore nel periodo di riferimento (Nrisorse_sostituite)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQG02 = Nrisorse_sostituite		
Arrotondamento	No		
Valore di soglia	IQG02 ≤ 1		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al valore di soglia limite		
Eccezioni	<p>Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dalla Committente non contribuiscono al superamento del valore di soglia.</p> <p>Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al superamento del valore di soglia purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e approvata dalla Committente; ▪ dimissioni/licenziamenti siano opportunamente documentati 		

3.3 IQG03 - SOSTITUZIONE DELLE RISORSE

L'indicatore di qualità riguarda la tempestività nella sostituzione di risorse per l'erogazione dei servizi della fornitura.

Il primo periodo di riferimento decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo trimestre contrattuale a far data dall'inizio delle attività.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta e la sostituzione della risorsa richiesta		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Mail, PEC, lettere, verbali, consuntivazione, report, presenze (eventuali fogli firma)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data Richiesta Sostituzione Risorsa (<i>Data_rich_risorsa</i>) Data Effettiva Inserimento Risorsa (<i>Data_ins_risorsa</i>) Tempo necessario a Sogei a valutare la risorsa proposta dal Fornitore (<i>T_assenso</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IGQ03 = Data_ins_risorsa - Data_rich_risorsa - T_assenso$		
Arrotondamento	No		
Valore di soglia	$IGQ03 \leq 15$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, per ogni risorsa sostituita nel periodo di riferimento		
Eccezioni	Nessuna		

3.4 IQG04 - SLITTAMENTO DELLE SCADENZE CONTRATTUALI

L'indicatore misura la tempestività degli adempimenti contrattuali, nonché nella consegna della documentazione o nel rispetto della pianificazione delle attività in ottemperanza ad obblighi contrattuali, agli impegni assunti nell'offerta tecnica o ai documenti di pianificazione approvati dalla Committente.

L'indicatore si applica anche qualsiasi scadenza che non è oggetto di misurazione di dettaglio attraverso gli Indicatori di qualità riportati nel seguito del presente documento.

Si precisa che:

- la consegna dei deliverable si considera nulla ove avvenga in modalità difforme da quanto previsto nel Capitolato Tecnico;
- il primo periodo di riferimento per il calcolo dell'indicatore decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo trimestre contrattuale a far data dall'inizio delle attività.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza contrattuale		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Documentazione di pianificazione, lettere, verbali, Mail, PEC
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Data di consegna/riconsegna contrattualmente prevista (data_prev) ▪ Data effettiva di consegna (data_eff) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQG04 = \sum_i^N data_eff_i - data_prev_i$ i = i-esima scadenza nel periodo di riferimento		
Arrotondamento	No		
Valore di soglia	$IQG04 \leq 2$ giorni lavorativi		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		

3.5 IQG05 - RILIEVI SULLA FORNITURA

I rilievi così come definiti all'interno del paragrafo 5.4 del CT, conteggiati nella metrica sono quelli notificati al Fornitore tramite Nota di rilievo mediante Mail, PEC o verbale. Ai fini della rilevazione del presente indicatore sono conteggiati i 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 (per il Lotto 1) e/o tracciati sui Piani della Qualità.

Il primo periodo di rilevazione decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo trimestre contrattuale a far data dall'inizio delle attività.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi relativi ad inadempimenti della fornitura		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Verbale, e-mail, PEC
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero totale rilievi emessi (N_rilievi).		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle note di rilievo formalizzate al fornitore dall'avvio del contratto.		
Formula	$IQG05 = N_rilievi$		
Arrotondamento	No		
Valore di soglia	$IQG05 \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		

3.6 IQG06 - ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI A RICHIESTA

L'indicatore di qualità IQG06 misura la tempestività di attivazione degli interventi a richiesta.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il tempo di attivazione degli interventi a partire dalla richiesta del Committente		
<i>Unità di misura</i>	Giorno lavorativo	<i>Fonte dati</i>	Lettere, verbali, Piani di intervento, Strumenti resi disponibili dal Fornitore
<i>Periodo di riferimento</i>	Semestre precedente la misurazione	<i>Frequenza di misurazione</i>	Semestrale
<i>Dati da rilevare</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Data concordata di attivazione di un intervento (Data_rich_int) - Data effettiva di attivazione dell'intervento (Data_attiv_int) - Numero giorni non lavorativi compresi tra le date "effettiva" e "concordata" di 		
<i>Regole di campionam</i>	Vanno considerati tutti gli interventi attivati nel periodo di riferimento a seguito di una richiesta del Committente		
<i>Formula</i>	$IQG06 = \sum_{j=1}^{N_{totale\ interv}} ritardo_attivaz_j$ <p>dove:</p> <p> $ritardo_attivaz_j = 0$ se $T_attiv_j \leq 1$ giorno lavorativo $ritardo_attiv_j = T_attiv_j - 1$ giorno lavorativo se $T_attiv_j > 1$ giorno lavorativo e $T_attiv_j = Data_attiv_intj - Data_rich_intj - gg_nolavj$ </p>		
<i>Valore di soglia</i>	$IQG06 \leq 2$ giorni lavorativi		
<i>Azioni contrattuali</i>	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali a partire dalla data di avvio del servizio		
<i>Eccezioni</i>	Nessuna		