

**APPENDICE 1 ALL'ALLEGATO 3 - CAPITOLATO TECNICO AS-
INDICATORI DI QUALITA' DELLA FORNITURA**

INDICE

1	PREMESSA.....	3
2	INDICATORI DI QUALITA'	4
2.1	<i>IQ01 - Personale della fornitura inadeguato</i>	<i>4</i>
2.2	<i>IQ02 - Turn over del personale.....</i>	<i>5</i>
2.3	<i>IQ04 - Inserimento/sostituzione del personale</i>	<i>6</i>
2.4	<i>IQ05 - Attivazione degli interventi.....</i>	<i>7</i>
2.5	<i>IQ08 - Rilievi sulla fornitura.....</i>	<i>8</i>
2.6	<i>TMRR - Tempo massimo di risposta da remoto</i>	<i>9</i>
2.7	<i>TMIR - Tempo massimo d'intervento da remoto</i>	<i>10</i>
2.8	<i>TMIOS - Tempo massimo d'intervento onsite</i>	<i>11</i>

1 PREMESSA

Il presente documento riporti indicatori di qualità per la fornitura di servizi di System Management dell'Appalto Specifico.

Ogni indicatore di qualità è descritto con una scheda che identifica:

- la caratteristica di qualità a cui l'indicatore fa riferimento,
- la metrica e l'unità di misura con cui effettuare le misurazioni,
- il periodo di riferimento su cui calcolare l'indicatore,
- la frequenza di esecuzione della misura dell'indicatore,
- i dati elementari da rilevare per la misura,
- le eventuali regole di campionamento,
- le formule di calcolo e gli arrotondamenti da adottare,
- gli obiettivi che l'indicatore deve soddisfare espressi tramite valori soglia,
- le azioni contrattuali conseguenti al non raggiungimento degli obiettivi, in funzione della criticità della violazione nel contesto specifico,
- le possibili eccezioni da considerare nell'uso dell'indicatore (ad esempio l'indicatore potrebbe non applicarsi in fase di avviamento all'esercizio di un sistema o servizio).

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;
- con la dizione *mese* e/o *trimestre* e/o *semestre* viene indicato il mese e/o il trimestre e/o il semestre 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 INDICATORI DI QUALITA'

Di seguito sono riportati gli Indicatori di qualità validi per l'intera fornitura. Alcuni di essi misurano esclusivamente gli aspetti di governo ed esecuzione della fornitura (es. gli Indicatori legati alle risorse impiegate) mentre altri misurano anche aspetti a carattere operativo.

Indicatori di qualità	Azione contrattuale	Periodo di riferimento
IQ01 - Personale della fornitura inadeguato	penale	Semestrale
IQ02 - Turn over del personale	penale	Semestrale
IQ04 - Inserimento/sostituzione del personale	rilievo	Trimestre
IQ05 - Attivazione degli interventi	rilievo	Trimestre
IQ08 - Rilievi sulla fornitura	penale	Trimestre
TMRR - Tempo massimo di risposta da remoto	rilievo	Trimestre
TMIR - Tempo massimo d'intervento da remoto	rilievo	Trimestre
TMIOS - Tempo massimo d'intervento	rilievo	Trimestre

2.1 IQ01 - Personale della fornitura inadeguato

L'indicatore di qualità riguarda tutte le risorse impiegate nell'erogazione dei servizi onsite, compresi eventuali Referenti.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta dell'Amministrazione		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestre
Dati da rilevare	Numero di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi onsite di cui è richiesta la sostituzione da parte dell'Amministrazione nel periodo di riferimento (<i>Nrisorse_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ01 = <i>Nrisorse_inadeg</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ01 ≤ 1		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel capitolato paragrafo 9		
Eccezioni	Nessuna		

2.2 IQ02 - Turn over del personale

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni operate dal Fornitore relative alle risorse impegnate nell'erogazione dei servizi onsite nonché di eventuali risorse aggiuntive per attività temporanee, compresi eventuali Referenti.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Risorse sostituite	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestre
Dati da rilevare	Numero di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi onsite sostituite su iniziativa del Fornitore nel periodo di riferimento (Nrisorse_sostituite)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ02 = Nrisorse_sostituite		
Regole di arrotondamento	Vedi premessa		
Valore di soglia	IQ02 ≤ 1		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel capitolato paragrafo 9		
Eccezioni	<ul style="list-style-type: none"> o Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dai referenti dell'Amministrazione, non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore di soglia; o Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore di soglia <u>purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni:</u> <ol style="list-style-type: none"> a) ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con il referente dell'Amministrazione, come indicato nello schema di contratto; b) ciascuna dimissione/licenziamento sia opportunamente documentata. 		

2.3 IQ04 - Inserimento/sostituzione del personale

Con questo indicatore si misura la tempestività nell'inserimento/sostituzione di risorse impiegate nelle attività onsite, inclusi eventuali Referenti.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta dell'Amministrazione e l'inserimento/sostituzione della risorsa richiesta		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, e-mail, verbali, consuntivazione mensile, presenze presso i team (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 inserimento/sostituzione¹ (Data_rich_risorsa) Data effettiva di inserimento/sostituzione² (Data_ins_risorsa) Tempo necessario all'Amministrazione a valutare la risorsa proposta dal Fornitore (Tassenso) Numero totale di risorse inserite/sostituite nel periodo di riferimento (Tris_ins) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ04 = \sum_{j=1}^{Tris_ins} ritardo_ins_j$ <p>dove:</p> <p>durata_ins_j = Data_ins_risorsa_j - Data_rich_risorsa_j - Tassenso valorelimite_ins = 5 giorni lavorativi ritardo_ins_j = 0 se durata_ins_j ≤ valorelimite_ins ritardo_ins_j = durata_ins_j - valorelimite_ins se durata_ins_j > valorelimite_ins</p>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ04 = 0		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'emissione di un rilievo per ogni ritardo di 1 giorno lavorativo o frazione eccedenti il valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

¹ Per Data richiesta risorsa si intende la data in cui l'Amministrazione, dopo aver verificato l'idoneità della/e risorsa proposta, ne richiede l'inserimento nel team

² Per Data inserimento risorsa si intende la data in cui il fornitore rende effettivamente disponibile presso il team la risorsa ritenuta idonea dall'Amministrazione

2.4 IQ05 - Attivazione degli interventi

Con questo indicatore si misura la tempestività di attivazione degli interventi di supporto specialistico a richiesta, a partire dalla richiesta dell'Amministrazione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il tempo di attivazione degli interventi a partire dalla richiesta dell'Amministrazione		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	E-mail, Lettere, verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<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	$IQ05 = \sum_{j=1}^{N_{totale_interv}} ritardo_attiv_j$ <p>dove:</p> <p>$T_attiv_j = Data_attiv_int_j - Data_rich_int_j$</p> <p>$ritardo_attiv_j = 0$ se $T_attiv_j \leq 5$ giorni lavorativi</p> <p>$ritardo_attiv_j = T_attiv_j - 5$ giorni lavorativi se $T_attiv_j > 5$ giorni lavorativi</p>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ05 = 2		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'emissione di un rilievo per ogni ritardo di 1 giorno lavorativo o frazione eccedenti il valore di soglia		
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 tempo/spesa, la data di presentazione dei curriculum vitae proposti
 - b. in caso di attività da eseguire in modalità progettuale, la data di comunicazione del nominativo o di invio del curriculum vitae del referente per il progetto.

2.5 IQ08 - 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 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 e/o tracciati sui Piani di lavoro.

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	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	Numero rilievi emessi nel periodo di riferimento (<i>N_rilievi</i>).		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle lettera/e di rilievo formalizzate nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ08 = N_rilievi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ08 < 3$		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali , come specificato nel capitolato paragrafo 9		
Eccezioni	Nessuna		

2.6 TMRR - Tempo massimo di risposta da remoto

L'indicatore di qualità rileva la tempestività della risposta del personale in reperibilità individuale (RISS e RIS).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risposta da remoto del servizio di reperibilità individuale. La segnalazione può consistere in: <ul style="list-style-type: none"> ricezione di un allarme inviato dai sistemi automatici di monitoraggio; ricezione di una telefonata di segnalazione da parte dell'Amministrazione: da parte del Coordinatore dell'Ufficio UIT e/o del Coordinatore del Servizio Sistemi ed infrastrutture di rete e/o loro delegati o dal Centralino di Palazzo Chigi; 		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti di gestione
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Data, ora, minuti della ricezione della segnalazione (<i>Data_segnalazione</i>) Data, ora, minuti della risposta da parte del personale in reperibilità (<i>Data_risposta</i>) Numero totale di segnalazioni nel periodo di riferimento (<i>Ntot_segnalazioni</i>) Numero di interventi nell'intervallo di tempo $[x,y]$ ($Ni(x,y)$)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TMRR(x,y) = \frac{Ni(x,y)}{Ntot_segnalazioni} \times 100$ dove: $Ni(x,y) = Ninterventi(x < Tintervento \leq y)$ $Tintervento = Data_risposta - Data_segnalazione$ $x = Tempo\ limite\ inferiore\ di\ intervento\ in\ minuti$ $y = Tempo\ limite\ superiore\ di\ intervento\ in\ minuti$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato all'intero più vicino.		
Valore di soglia	$TMRR(0', 10') \leq 100\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un rilievo sulla fornitura secondo la seguente formula: $Nrilievi = Ni(10', \infty)$		
Eccezioni	Nessuna		

2.7 TMIR - Tempo massimo d'intervento da remoto

L'indicatore di qualità rileva la tempestività dell'intervento effettuato da remoto del personale in reperibilità individuale (RISS e RIS).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di intervento da remoto del servizio di reperibilità individuale. Il tempo di intervento da remoto a seguito di una segnalazione che può consistere in: <ul style="list-style-type: none"> ricezione di un allarme inviato dai sistemi automatici di monitoraggio; ricezione di una telefonata di segnalazione da parte dell'Amministrazione: da parte del Coordinatore dell'Ufficio UIT e/o del Coordinatore del Servizio Sistemi ed infrastrutture di rete e/o loro delegati o dal Centralino di Palazzo Chigi; 		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti di gestione
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Data, ora, minuti della ricezione della segnalazione (<i>Data_segnalazione</i>) Data, ora, minuti dell'inizio dell'intervento da parte del personale in reperibilità (<i>Data_intervento</i>) Numero totale di segnalazioni nel periodo di riferimento (<i>Ntot_segnalazioni</i>) Numero di interventi nell'intervallo di tempo $[x,y]$ (<i>Ni(x,y)</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TMIR(x,y) = \frac{Ni(x,y)}{Ntot_segnalazioni} \times 100$ dove: $Ni(x,y) = Ninterventi (x < Tintervento \leq y)$ $Tintervento = Data_intervento - Data_segnalazione$ $x = Tempo\ limite\ inferiore\ di\ intervento\ in\ minuti$ $y = Tempo\ limite\ superiore\ di\ intervento\ in\ minuti$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato all'intero più vicino.		
Valore di soglia	$TMIR(0', 30') \geq 80,0\%$ $TMIR(30', 60') \leq 20,0\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un rilievo sulla fornitura secondo la seguente formula: $Nrilevi = Ni(60', \infty) + (Ni(30', 60') - 20\% * Ntot_segnalazioni)$		
Eccezioni	Nessuna		

2.8 TMIOS - Tempo massimo d'intervento onsite

L'indicatore di qualità rileva la tempestività di intervento on site da parte del personale in reperibilità individuale che opera nel servizio di Interventi fuori orario (FOSS e FOS).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di intervento onsite in caso non sia stato possibile nel servizio di reperibilità individuale ripristinare il malfunzionamento da remoto ed occorra intervenire on site. A seguito di autorizzazione ad intervenire onsite da parte dell'Amministrazione sarà valutato il tempo che intercorre dalla valutazione all'accesso alla sede della PCM con inizio dell'intervento fuori orario.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti di gestione
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Data, ora, minuti della ricezione dell'autorizzazione ad intervenire (<i>Data_autorizzazione</i>) Data, ora, minuti dell'inizio dell'intervento da parte dell'operatore (<i>Data_intervento</i>) Numero totale di interventi nel periodo di riferimento (<i>Ntot_segnalazioni</i>) Numero di interventi nell'intervallo di tempo $[x,y]$ ($Ni(x,y)$)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TMIOS(x,y) = \frac{Ni(x,y)}{Ntot_segnalazioni} \times 100$ dove: $Ni(x,y) = Ninterventi(x < Tintervento \leq y)$ $Tintervento = Data_intervento - Data_autorizzazione$ $x = Tempo\ limite\ inferiore\ di\ intervento\ in\ minuti$ $y = Tempo\ limite\ superiore\ di\ intervento\ in\ minuti$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato all'intero più vicino.		
Valore di soglia	$TMIOS(0', 60') \geq 80,0\%$ $TMIOS(60', 120') \leq 20,0\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà un rilievo sulla fornitura secondo la seguente formula: $Nrilevi = Ni(120', \infty) + (Ni(60', 120') - 20\% * Ntot_segnalazioni)$		
Eccezioni	Nessuna		