

**APPENDICE AL CAPITOLATO TECNICO AS**

**INDICATORI DI QUALITÀ TEMPLATE**

**APPALTO SPECIFICO**



## 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 ACCORDO QUADRO.....</b>                                    | <b>5</b>  |
| 3.1 RSER – Impegni assunti dal Fornitore nella propria offerta .....                  | 5         |
| 3.2 RIT – Ritardo nella consegna di documentazione .....                              | 5         |
| <b>4 INDICATORI DI QUALITÀ CONTRATTO ESECUTIVO.....</b>                               | <b>6</b>  |
| 4.1 UPTIME – Disponibilità dei servizi .....                                          | 6         |
| 4.2 TEN – Attivazione del tenant.....                                                 | 8         |
| 4.3 TRISP – Tempo di Risposta del RUAC .....                                          | 9         |
| 4.4 Arrotondamenti.....                                                               | 9         |
| <b>5 MODALITA' DI APPLICAZIONE DELLE PENALI .....</b>                                 | <b>10</b> |
| 5.1 Ritardo .....                                                                     | 10        |
| 5.2 Contestazione.....                                                                | 10        |
| 5.3 Garanzia.....                                                                     | 10        |
| 5.4 Pagamento .....                                                                   | 10        |



## **1 SCOPO DEL DOCUMENTO**

Il presente documento definisce il livello di qualità minimo atteso 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).

Inoltre, preliminarmente, sono descritti gli indicatori di qualità inerenti al governo della fornitura che sono di carattere trasversale rispetto ai servizi previsti.

Si precisa che, all'atto della consegna degli indicatori di qualità secondo le tempistiche stabilite, 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 l'Amministrazione.

Si precisa che con riferimento all'allegato alla determina ACN n. 307 del 18/01/2021, che riporta alla tabella n.1 "Indicatori minimi di servizio dell'Infrastruttura" del paragrafo 5 un set di indicatori di qualità relativi alla infrastruttura Cloud su cui poggiano i servizi di tipo SaaS, il rispetto dei suddetti indicatori resta pertanto in capo al soggetto che eroga i servizi di tipo sistemistici infrastrutturali. Rispetto a tale set di indicatori si recepisce nel presente documento l'indicatore UPTIME che misura la disponibilità dei servizi acquisiti dalle Amministrazioni attraverso questo accordo quadro.



## 2 MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI

| Indicatori di Qualità                             | Azione Contrattuale |        |
|---------------------------------------------------|---------------------|--------|
|                                                   | Rilievo             | Penale |
| <b>INDICATORI DI QUALITÀ DI ACCORDO QUADRO</b>    |                     |        |
| RSER – Impegni assunti in offerta tecnica         |                     | X      |
| RIT – Ritardo nella consegna della documentazione |                     | X      |
| <b>INDICATORI DI QUALITÀ CONTRATTO ESECUTIVO</b>  |                     |        |
| TEN – Attivazione del tenant                      |                     | X      |
| UPTIME – Disponibilità dei servizi                |                     | X      |
| TRISP – Tempo di Risposta RUAC                    |                     | X      |



### 3 INDICATORI DI QUALITÀ ACCORDO QUADRO

#### 3.1 RSER – Impegni assunti dal Fornitore nella propria offerta

L'indicatore di qualità verifica il numero di impegni assunti dal Fornitore nell'ambito della propria offerta, con riguardo all'Allegato 16 "Documentazione di Comprova Tecnica" al Capitolato d'Oneri, 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.

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                 |                                       |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Aspetto da valutare</b>      | Numero di impegni assunti dal Fornitore nella propria offerta non adempiuti                                                                                                                                                                                                 |                                 |                                       |
| <b>Unità di misura</b>          | Impegno                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Fonte dati</b>               | Comunicazioni<br>Note Amministrazione |
| <b>Periodo di riferimento</b>   | Trimestre precedente la rilevazione                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Frequenza di misurazione</b> | Trimestrale                           |
| <b>Dati da rilevare</b>         | $N\_RSER$ = Numero impegni assunti dal Fornitore relativamente a obblighi contrattuali non rispettati                                                                                                                                                                       |                                 |                                       |
| <b>Regole di campionamento</b>  | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                 |                                       |
| <b>Formula</b>                  | $RSER = N\_RSER$                                                                                                                                                                                                                                                            |                                 |                                       |
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                 |                                       |
| <b>Valore di soglia</b>         | $RSER = 0$                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                 |                                       |
| <b>Azioni contrattuali</b>      | Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà, per ogni rilievo di scostamento rispetto al valore soglia, l'applicazione della penale " <b>Impegni assunti nella propria offerta</b> " pari all' <b>1 ‰ (per mille)</b> dell'importo del <b>Contratto Esecutivo</b> . |                                 |                                       |
| <b>Applicazione</b>             | Amministrazione Contraente                                                                                                                                                                                                                                                  |                                 |                                       |
| <b>Eccezioni</b>                | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                 |                                       |

#### 3.2 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 ivi rappresentati e nei relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro, ove non presidiate da specifici indicatori.

|                               |                                                                         |                                 |                                                           |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <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<br>Note Amministrazione<br>Verbalì 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 di ritardo rispetto al valore soglia</u> , l'applicazione della penale <b>“Ritardo Consegna Documentazione”</b> pari <b>all’1 ‰ (per mille) dell’importo del Contratto Esecutivo</b> . |
| <b>Applicazione</b>             | Amministrazione Contraente                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Eccezioni</b>                | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                       |

#### 4 INDICATORI DI QUALITÀ CONTRATTO ESECUTIVO

Di seguito sono descritti indicatori di qualità utilizzabili, se non diversamente specificato, per misurare aspetti validi per tutti i servizi oggetto di fornitura del Contratto Esecutivo quali ad es. rispetto delle scadenze di documenti contrattuali (piano della qualità, piani di lavoro, attività di subentro, ecc.); adeguatezza delle risorse impiegate nella fornitura; rispetto degli adempimenti contrattuali non presidiati da separate e specifiche azioni contrattuali (non conformità rispetto al contratto ed allegati).

##### 4.1 UPTIME – Disponibilità dei servizi

Con questo indicatore si misura la disponibilità dei servizi acquisiti dalle Amministrazioni.

| Caratteristica                     | Performance                                                                                                                           | Sottocaratteristica             | Disponibilità delle risorse      |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| <b>Aspetto da valutare</b>         | Disponibilità servizio                                                                                                                |                                 |                                  |
| <b>Unità di misura</b>             | Minuti                                                                                                                                | <b>Fonte dati</b>               | CMP, Strumenti di monitoring (*) |
| <b>Periodo di riferimento</b>      | Mese in corso                                                                                                                         | <b>Frequenza di misurazione</b> | Mensile                          |
| <b>Dati elementari da rilevare</b> | 1. Intervallo di tempo di indisponibilità del servizio ( $T_{down}$ )<br>2. Intervallo di tempo di riferimento (1 mese) ( $T_{tot}$ ) |                                 |                                  |
| <b>Regole di campionamento</b>     | Nessuna                                                                                                                               |                                 |                                  |
| <b>Formule</b>                     | $IQ02 = \left(1 - \frac{T_{down}}{T_{tot}}\right) \times 100$                                                                         |                                 |                                  |



|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Regole di arrotondamento</b> | Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo "Arrotondamenti".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Valore di soglia</b>         | IQ02 =99.900%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Azioni contrattuali</b>      | <b>La disponibilità</b> dei servizi per un tempo complessivo <b>inferiore</b> al valore soglia di Uptime richiesto per IQ02, costituisce disservizio e comporta l'emissione di una penale pari al 10% (dieci per cento) dell'importo complessivo mensile per il servizio di riferimento nel contratto esecutivo di fornitura per ogni 0,001% (zerovirgolazerozero uno per cento) in diminuzione rispetto al valore soglia. La penale verrà applicata riducendo al base di calcolo (oppure sconto) della prima fattura utile successiva al rilevamento della violazione dell'indicatore |
| <b>Applicazione</b>             | Amministrazione Contraente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Eccezioni</b>                | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

(\*) Per CMP, strumenti di monitoring si intendono la console di amministratore per gestire gli utenti o altri strumenti di monitoring eventualmente utilizzati dall'amministrazione.



#### 4.2 TEN – Attivazione del tenant

L'indicatore misura il tempo in cui sarà reso disponibile il tenant alle Amministrazioni in seguito all'Ordine di fornitura.

| Caratteristica              | Efficienza                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Sottocaratteristica      | Efficienza temporale  |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Aspetto da valutare         | Tempo di messa a disposizione del tenant all'Amministrazione                                                                                                                                                                                                                                                                     |                          |                       |
| Unità di misura             | Giorno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Fonte dati               | CMP                   |
| Periodo di riferimento      | Attivazione dei servizi                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Frequenza di misurazione | All'avvio dei servizi |
| Dati elementari da rilevare | 1. Data e Ora (hh/mm/ss) <b>accettazione</b> dell'ordinativo di fornitura (Data_invio_ordine)<br>2. Data Ora (hh/mm/ss) della effettiva attivazione del tenant (Data_attivazione_tenant)                                                                                                                                         |                          |                       |
| Regole di campionamento     | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                          |                       |
| Formule                     | $(T_{evasione} \leq 4 \text{ giorni solari})$ Dove : $T_{evasione} = \text{Data\_attivazione\_tenant} - \text{Data\_accettazione\_ordine}$                                                                                                                                                                                       |                          |                       |
| Regole di arrotondamento    | Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo "Arrotondamenti".                                                                                                                                                                                                                                          |                          |                       |
| Valore di soglia            | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                          |                       |
| Azioni contrattuali         | La violazione della soglia comporterà l'applicazione della penale pari a 0,6‰ (per mille) dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto alla soglia. La penale verrà applicata riducendo al base di calcolo (oppure sconto) della prima fattura utile successiva al rilevamento della violazione dell'indicatore |                          |                       |
| Applicazione                | Amministrazione Contraente                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          |                       |
| Eccezioni                   | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                          |                       |



#### 4.3 TRISP – Tempo di Risposta del RUAC

L'indicatore misura il tempo di risposta ottenuta dal RUAC a fronte di una e-mail o di un contatto telefonico da parte delle Amministrazioni.

| Caratteristica              | Efficienza                                                                                                                                                        | Sottocaratteristica      | Efficienza temporale          |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| Aspetto da valutare         | Tempo di risposta del RUAC                                                                                                                                        |                          |                               |
| Unità di misura             | Ore                                                                                                                                                               | Fonte dati               | email<br>riscontro telefonico |
| Periodo di riferimento      | Trimestrale                                                                                                                                                       | Frequenza di misurazione | Trimestrale                   |
| Dati elementari da rilevare | 1. Data e Ora (hh/mm/ss) email<br>2. Data Ora (hh/mm/ss) del contatto telefonico                                                                                  |                          |                               |
| Regole di campionamento     | Nessuna                                                                                                                                                           |                          |                               |
| Formule                     | $(TRISP_e > 8 \text{ ore})$<br><br>TRISP è il tempo di risposta impiegato dal Fornitore a seguito di email o di contatto telefonico                               |                          |                               |
| Regole di arrotondamento    | Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo "Arrotondamenti".                                                                           |                          |                               |
| Valore di soglia            | 8                                                                                                                                                                 |                          |                               |
| Azioni contrattuali         | La violazione della soglia comporterà l'applicazione della penale pari a 0,5‰ (per mille) dell'importo contrattuale per ogni ora di ritardo rispetto alla soglia. |                          |                               |
| Applicazione                | Amministrazione Contraente                                                                                                                                        |                          |                               |
| Eccezioni                   | Nessuna                                                                                                                                                           |                          |                               |

#### 4.4 Arrotondamenti

Ai fini del calcolo dello scostamento tra le percentuali misurate e quelle contrattuali, le prime dovranno essere arrotondate nel modo seguente:

- aumento o riduzione del 5%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,00% e 2,49% ed al 5% per scostamenti superiori;
- aumento o riduzione dell'1%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,00% e lo 0,49% ed all'1% per scostamenti superiori;
- aumento o riduzione del 0,5%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e 0,249% ed al 0,5% per scostamenti superiori;



- aumento o riduzione dello 0,1%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e lo 0,049% ed allo 0,1% per scostamenti superiori;
- aumento o riduzione del 0,01%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,0000% e 0,0049% ed al 0,01% per scostamenti superiori.

## **5 MODALITÀ DI APPLICAZIONE DELLE PENALI**

Per la disciplina delle penali, legate ai livelli di servizio censiti dagli Indicatori di qualità, si rinvia a quanto previsto di seguito; è sempre fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

### **5.1 Ritardo**

Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore esegua il servizio in modo anche solo parzialmente difforme dalle disposizioni di cui al presente Accordo Quadro, al Contratto Esecutivo, al Capitolato Tecnico Generale, al Capitolato Tecnico Speciale e agli Ordini di Acquisto. In tal caso Consip e/o le Amministrazioni contraenti dei singoli Contratti Esecutivi (di seguito Amministrazione) applicheranno al Fornitore la suddetta penale sino alla data in cui il servizio inizierà ad essere eseguito in modo effettivamente conforme Accordo Quadro, al Capitolato Tecnico Generale, al Capitolato Tecnico Speciale agli Ordini di Acquisto, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

### **5.2 Contestazione**

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali sopra stabilite, dovranno essere contestati al Fornitore per iscritto da Consip S.p.A. e/o dalla singola Amministrazione, per quanto di rispettiva competenza; in quest'ultimo caso, gli eventuali inadempimenti dovranno essere comunicati dalle Amministrazioni per conoscenza a Consip S.p.A. In caso di contestazione dell'inadempimento da parte di Consip S.p.A. e/o della singola Amministrazione, per quanto di rispettiva competenza, il Fornitore dovrà comunicare, in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, nel termine massimo di n. 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa. Qualora le predette deduzioni non pervengano a Consip S.p.A. e/o all'Amministrazione nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio di Consip S.p.A. e/o dall'Amministrazione, a giustificare l'inadempienza, potranno essere applicate al Fornitore le penali stabilite ai paragrafi precedenti, nell'Accordo Quadro e nella documentazione predisposta dalle Amministrazioni per gli Appalti Specifici, a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

### **5.3 Garanzia**

Consip S.p.A. o l'Amministrazione potrà avvalersi per l'applicazione delle penali dell'Accordo Quadro e del Contratto Esecutivo della garanzia disciplinata nell'Accordo Quadro, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario. Le singole Amministrazioni potranno compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al Contratto Esecutivo con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, ovvero avvalersi della garanzia disciplinata nel Contratto Esecutivo, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

### **5.4 Pagamento**

La richiesta e/o il pagamento delle penali non esonera in nessun caso il Fornitore



dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.