

CAPITOLATO TECNICO

Lotto 1 - SERVIZI DI BENCHMARKING

SOMMARIO

1	Sommario	
1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni.....	3
2	IL CONTESTO DI RIFERIMENTO	4
3	OGGETTO E DURATA	4
4	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	4
4.1	Descrizione del servizio	4
4.1.1	Assessment ed identificazione dei dati di confronto	7
4.1.2	Definizione del campione di confronto (peer), analisi dei dati e comparazione	8
4.1.3	Predisposizione Relazione di benchmarking.....	8
4.2	Prodotti del servizio.....	9
4.2.1	Piano di lavoro benchmarking.....	10
4.2.2	Stato avanzamento lavori	11
4.2.3	Relazione di benchmarking	11
4.2.4	Executive summary	12
4.2.5	Presentazioni	12
5	PROFILI PROFESSIONALI	12
5.1	Vincoli temporali relativi all’inserimento e sostituzione delle risorse professionali	16
6	MODALITA’ DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO.....	16
6.1	Generalità	16
6.2	Responsabile del contratto.....	17
6.3	Modalità di comunicazione	17
6.4	Avvio del servizio	18
6.5	Stabilità risorse	18
6.6	Formato documentazione prodotta.....	18
6.7	Modalità di consegna della documentazione.....	18
6.8	Luogo di lavoro	18
6.9	Riservatezza	19
7	GOVERNO DEL SERVIZIO	19
7.1	Modalità di Approvazione dei Prodotti	19
7.2	Azioni contrattuali.....	19
8	PENALI.....	20
9	INDICATORI DI QUALITA’ DEL SERVIZIO	21

1 PREMESSA

Le iniziative in ambito SPC (Connettività e Cloud) definite dalla collaborazione fra AgID e Consip rappresentano un forte strumento di supporto e di attuazione del Piano Triennale ICT della Pubblica Amministrazione.

In particolare:

- l'iniziativa SPC- Connettività si sostanzia in una procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) per le Pubbliche Amministrazioni e riguarda la fornitura di servizi di trasporto dati in protocollo IP, servizi di sicurezza, servizi di comunicazione, e servizi di supporto professionale.
- l'iniziativa SPC-Cloud si sostanzia in una procedura ristretta, suddivisa in 4 lotti, per l'affidamento dei servizi di Cloud Computing, di sicurezza, di realizzazione di portali e servizi online e di cooperazione applicativa per la PA. L'iniziativa prevede inoltre servizi innovativi, inclusi quelli per l'identità digitale, quelli per la realizzazione di Open Data e Big Data, lo sviluppo di applicazioni "mobili" e servizi di sicurezza con l'obiettivo di rendere interoperabili tra loro le Amministrazioni.

Per ciascun Contratto Quadro la Consip è chiamata a svolgere indagini, direttamente o tramite terzi, atte a rilevare i migliori prezzi di mercato di servizi analoghi a quelli erogati dai fornitori assegnatari nell'ambito dei Contratti Quadro.

Allo scopo di consentire lo svolgimento dei suddetti compiti, la Consip ha l'esigenza di procedere, attraverso attività di benchmarking, alla rilevazione dei prezzi medi di mercato sui servizi erogati dai fornitori dei vari Lotti, in termini di qualità e di costo.

Si precisa che quanto prescritto nel presente capitolato tecnico costituisce requisito minimo del servizio richiesto.

1.1 Definizioni

- **CQ Conn:** il Contratto Quadro SPC per i servizi di trasporto dati in protocollo IP, servizi di sicurezza, servizi di comunicazione e servizi di supporto professionale
- **CQ L1:** il Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 per i servizi IAAS, SAAS e PAAS
- **CQ L2:** il Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 2 per i servizi access management, per l'utilizzo di certificati digitali, per i Servizi di sicurezza, per i Servizi Professionali
- **CQ L3:** il Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 3 per i servizi di Cooperazione Applicativa ed interoperabilità dati, di Open Data e di Big Data
- **CQ L4:** il Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 4 per i servizi di
 - Progettazione, sviluppo, MEV di portali, siti e applicazioni mobile,
 - Progettazione, sviluppo, MEV per realizzazione ed evoluzione di APP,
 - Manutenzione correttiva/adequativa di portali, siti e applicazioni web
 - Content management (as a service/on premise)

- Gestione operativa (as a service/on premise)
- Conduzione applicative
- Supporto specialistico
- **Consip o Committente:** la Consip S.p.A.
- **Benchmarking o Società:** la società aggiudicataria del servizio
- **Agid:** l'Agenzia per l'Italia Digitale
- **Kick-off:** prima riunione formale per l'avvio ufficiale delle attività progettuali

2 IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Al seguente link è disponibile tutta la documentazione contrattuale riferita ai 4 lotti del Contratto Quadro SPC Cloud: <https://www.spc-lotto2-sicurezza.it/>

3 OGGETTO E DURATA

Oggetto del presente Capitolato è l'acquisizione del servizio di benchmarking dei prezzi di mercato per i servizi previsti dai Contratti Quadro (CQ) SPC Cloud, Lotto 2, che dovrà avviarsi entro il mese di gennaio 2019.

Il contratto acquista efficacia dalla data di sottoscrizione ed avrà una durata di 12 mesi a partire dalla data di sottoscrizione.

4 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

4.1 Descrizione del servizio

Le attività di benchmarking oggetto del presente servizio sono indicate all'art.20 del Contratto Quadro SPC Cloud L2 e al paragrafo 8.3 del Capitolato Tecnico – Parte Generale nell'ambito della procedura di aggiornamento dei prezzi unitari e di seguito riportati.

Art. 20 del Contratto Quadro SPC Cloud L2:

"20.1 Al 30° (trentesimo) mese di validità del presente Contratto Quadro, i prezzi unitari del presente Contratto Quadro potranno essere oggetto di aggiornamento su comunicazione di Consip S.p.A..

20.2 Le modalità per la predetta attività è descritta al paragrafo 8.3 del Capitolato Tecnico Parte Generale."

Paragrafo 8.3 del Capitolato Tecnico – Parte Generale:

“Per tutti i Contratti Quadro siglati con ogni aggiudicatario di ogni Lotto, è prevista una procedura di aggiornamento dei prezzi secondo le modalità di seguito descritte.

In particolare per i contratti dei Lotti 2, 3 e 4 si procederà ad un aggiornamento dei prezzi secondo quanto stabilito nel Contratto Quadro medesimo, al 30° (trentesimo) mese di validità del Contratto Quadro.

[... omissis ...]

Per la definizione dei prezzi, Consip S.p.A. svolgerà, direttamente o tramite terzi, un’approfondita indagine atta a rilevare i migliori prezzi di mercato di servizi analoghi a quelli erogati dai fornitori assegnatari nell’ambito dei Contratti Quadro. Nello specifico, Consip S.p.A. predisporrà un nuovo file “revisione.xls” originato dal file “Allegato 3-Offerta economica Parte B” del Fornitore Aggiudicatario (cfr. Lettera di invito). Nel nuovo file le singole voci di prezzo saranno moltiplicate per i nuovi pesi che saranno individuati tenendo conto dei seguenti criteri:

- analisi delle effettive consistenze dei servizi acquisiti dall’insieme delle amministrazioni sottoscrittrici dei Contratti esecutivi pervenute a Consip/AgID;*
- ipotesi di evoluzione del mercato e di utilizzo futuro dei servizi da parte delle amministrazioni;*
- mantenimento della coerenza complessiva del listino prezzi.*

Di seguito si elencano le varie fasi della procedura di revisione dei prezzi:

- 1) Per ciascuna delle tipologie di servizi saranno ricalcolati, attraverso il nuovo file “revisione.xls”, i nuovi prezzi totali (P-n), utilizzando i prezzi di aggiudicazione offerti dal fornitore aggiudicatario nel file “Allegato 2 bis -Offerta economica Parte B.xlsx” e i nuovi pesi contenuti nel file;*
- 2) Attraverso un’indagine di mercato saranno individuati i maggiori operatori nazionali ed internazionali operanti sul mercato italiano, compresi i fornitori assegnatari della presente gara. Per ognuno di tali operatori saranno raccolti i prezzi di servizi analoghi a quelli erogati dai fornitori assegnatari nell’ambito dei Contratti Quadro. I principali elementi alla base della valutazione dell’analogia saranno:*
 - equivalenza qualitativa del servizio;*
 - durata del contratto;*
 - estensione territoriale dell’offerta;*
 - dimensione della fornitura.*

Attraverso un’opportuna metodologia presentata al Comitato che tenga conto degli elementi di analogia su elencati, i prezzi raccolti potranno essere corretti per renderli direttamente confrontabili con quelli in vigore nell’ambito dei Contratti Quadro. Una volta individuati i migliori prezzi medi di mercato per ogni tipologia di servizio (P-m), nel caso in cui il P-n relativo ad una singola tipologia di servizio sia superiore al corrispondente P-m, i prezzi di quella tipologia di servizio saranno soggetti a revisione, il P-m diverrà il valore obiettivo della procedura di aggiornamento dei prezzi. Il nuovo listino prezzi sarà oggetto di approvazione da parte del Comitato di Direzione Tecnica. I prezzi così ottenuti aggiornano il listino prezzi ed entrano in vigore con valore, eventualmente anche retroattivo, a decorrere dal mese successivo a quello in cui si è conclusa la rilevazione dei prezzi. Resta inteso che nessun prezzo contenuto nel listino prezzi potrà essere aumentato rispetto al valore offerto a gara.”

Il benchmark del CQ SPC Cloud L2 riguarda i prezzi dei servizi già inseriti a listino nonché quelli riferiti a nuovi servizi che potranno essere introdotti.

Più in particolare, il benchmark deve consentire a Consip e Agid, che nell'organizzazione hanno il compito di condurre/governare i CQ SPC Cloud L2, di avere gli strumenti e gli elementi atti a valutare le congruità dei prezzi dei servizi ai fini del rispetto dei compiti che deve svolgere il Comitato di Direzione Tecnica.

Il benchmark ICT deve pertanto rispondere alla esigenza di svolgere un'approfondita indagine atta a rilevare i migliori prezzi di mercato di servizi analoghi a quelli erogati dai fornitori assegnatari nell'ambito dei Contratti Quadro L2.

L'indagine di mercato dovrà individuare i maggiori operatori nazionali ed internazionali operanti sul mercato italiano, compresi i fornitori assegnatari della presente gara. Per ognuno di tali operatori saranno raccolti i prezzi di servizi analoghi a quelli erogati dai fornitori assegnatari nell'ambito dei Contratti Quadro. I principali elementi alla base della valutazione dell'analogia saranno:

- equivalenza qualitativa del servizio;
- durata del contratto;
- estensione territoriale dell'offerta;
- dimensione della fornitura

L'attività di indagine dovrà essere svolta mediante l'adozione di una specifica metodologia che verrà presentata al Comitato di Direzione Tecnica del CQ SPC Cloud L2 in sede di avvio della rispettiva procedura di aggiornamento dei prezzi unitari. Tale metodologia dovrà tenere conto degli elementi di analogia su elencati. I prezzi raccolti nell'indagine di mercato svolta, potranno essere eventualmente normalizzati per renderli omogenei e direttamente confrontabili con quelli in vigore nell'ambito del suddetto Contratti Quadro.

Il benchmark dei prezzi deve connotarsi con riferimento non solo ai servizi in quanto tali ma anche all'adeguatezza della metrica individuata per il dimensionamento e al modello di pricing. Pertanto, il benchmark deve essere applicato al contesto contrattuale/organizzativo specifico del CQ SPC Cloud L2 allo scopo di individuare, attraverso il confronto col mercato, ovvero con organizzazioni di pari dimensioni e raggio d'azione, le congruità dei prezzi nonché possibili aree di miglioramento delle performance, relativamente a prodotti/servizi o a specifici processi.

Nel corso dell'esecuzione del servizio di benchmarking, deve essere garantito alla Consip il supporto qualificato di un team di consulenti in grado di operare con professionalità ed esperienza rispetto a tutte le tematiche collegate con il benchmark.

Al fine di garantire i risultati attesi, il Benchmarker deve descrivere le modalità con cui ritiene di proporre il suo servizio ed in particolare le modalità con cui identifica il campione di confronto (peer) ed indicare le modalità con cui rende possibile il confronto tra il contratto oggetto del benchmarking ed il campione stesso. Inoltre deve, attraverso gli output di confronto consentire a Consip di valutare la profondità dell'analisi e la comprensione degli strumenti utilizzati quali, a mero titolo esemplificativo:

- il ricorso a banche dati contenenti i parametri di costo e di performance significativi dei principali contratti ICT di outsourcing;
- avvalimento a dati statistici;
- la selezione di alcuni principali protagonisti del mercato dell'outsourcing ICT ed il confronto di essi con il contratto in questione.

La Consip, attraverso le soluzioni adottate dal Benchmarker, richiede la rappresentazione puntuale di dati contrattuali significativi dei peer, anche trasversali rispetto ai principali settori d'industria, e possibilmente non limitati alle sole misurazioni medie e/o indagini statistiche.

In particolare, il servizio di benchmarking deve comprendere, nella metodologia proposta in offerta dal concorrente, almeno le seguenti fasi:

- Assessment e identificazione dei dati di confronto
- Analisi dei dati e comparazione
- Predisposizione della Relazione di benchmarking

4.1.1 Assessment ed identificazione dei dati di confronto

Questa prima fase consiste nell'assessment della documentazione contrattuale e quella tecnica prodotta dal fornitore del CQ, ovvero nell'identificazione delle caratteristiche dei servizi (specifiche del servizio, di realizzazione, di controllo) e definizione dei prezzi dei servizi da sottoporre ad esame evidenziandone i reali dati quantitativi (perimetro, costi, metriche, livelli di servizio, etc.). Si procede poi alla normalizzazione dei dati raccolti, secondo un modello che consenta di effettuare la comparazione con casi di mercato potenzialmente diversi; i fattori di normalizzazione dovranno essere di vario tipo, come per esempio: fattori di scopo, fattori di scala, di complessità, di tipologia di servizi, di organizzazione e geografia, di disponibilità di risorse operazionali, ecc..

Nel dettaglio, la presente fase deve consentire l'assessment dei dati contrattuali per i prezzi dei servizi che consentano il confronto con servizi paragonabili sia in termini di dimensioni che di complessità e deve potersi effettuare attraverso:

- l'analisi della struttura contrattuale in essere;
- la verifica delle metriche e dei prezzi dei servizi inclusi nel listino del CQ SPC Cloud L2, che debbono essere misurati e confrontati col mercato.
- la definizione dei criteri di normalizzazione dei dati: i fattori di normalizzazione adottati per la rappresentazione dei dati devono tenere conto delle specifiche e peculiari caratteristiche sia del CQ SPC Cloud L2 che del mercato. Tali criteri devono fornire elementi che possono essere ricondotti ad una serie di categorie che a titolo esemplificativo e non esaustivo possono essere di:
 - scopo,
 - complessità,
 - livelli di servizio,
 - termini contrattuali.
- l'effettuazione della "data collection", come raccolta delle informazioni, dei dati riguardanti il rapporto tra le parti contrattuali del CQ SPC Cloud L2 e della relativa documentazione, controllandone integrità e completezza, attraverso le seguenti attività:
 - rivisitazione della documentazione disponibile (contratti, livelli di servizio, offerta economica, ecc.),
 - raccolta di dati relativi ai prezzi, dati volumetrici, dati prestazionali, eventuali ulteriori dati,
 - eventuali interviste selezionate,
 - principali fattori influenzanti i meccanismi di determinazione dei prezzi;

- l'effettuazione della raccolta ed aggregazione dei dati per: dati contrattuali, dati dei prezzi dei servizi e livelli di servizio, eventuali ulteriori dati;
- l'effettuazione della verifica della completezza delle informazioni, con la quale rivedere criticamente l'adeguatezza dei dati e delle interviste, validando gli stessi e rilevando eventuali inconsistenze.

Alla fine della fase la Società aggiornerà il “**Piano di Lavoro Benchmarking**”, così come indicato nel successivo paragrafo 4.2.1.

4.1.2 Definizione del campione di confronto (peer), analisi dei dati e comparazione

Questa fase consiste nella analisi dei dati e comparazione, ovvero nella selezione, nell'ambito degli operatori di mercato comparabili per l'esecuzione dei processi chiave individuati nella fase precedente, dei casi su cui operare il confronto, e nell'effettuazione del confronto con i valori normalizzati precedentemente individuati.

Dal confronto dovrà essere possibile evidenziare il benchmark di mercato, ovvero il range di prezzo o di qualità. I dati utilizzati per il confronto devono preferibilmente essere riferiti ad elementi di contratti analoghi al CQ SPC Cloud L2 in ambito italiano/europeo.

Nel dettaglio, individuati i range di prezzo indicativi per ciascun gruppo di servizi, con un metodo, si scelgono le entità per il confronto secondo l'approccio di seguito descritto:

- revisione ed eliminazione delle occorrenze che presentano ovvie e forti disparità di caratteristiche rispetto ai dati in esame;
- validazione dell'adeguatezza delle occorrenze selezionate;
- definizione di un profilo iniziale per ciascuna categoria di valori;
- restrizione ulteriore a un insieme più ridotto di entità di confronto, per minimizzare successive necessità di aggiustamento;
- normalizzazione attraverso fattori chiave delle entità di confronto per derivare il range di riferimento.

Alla fine della fase deve essere presentato l'aggiornamento “**Piano di Lavoro Benchmarking**”, contenente il report dell'analisi eseguita ed i risultati raggiunti, i deliverable e la documentazione utile alla presentazione intermedia di avanzamento lavori.

4.1.3 Predisposizione Relazione di benchmarking

La terza ed ultima fase consiste nella produzione della “**Relazione di benchmarking**”, nella quale viene esposta la valutazione rispetto al “prezzo di mercato” del CQ SPC Cloud L2 documentato come i prezzi e i livelli di servizio si rapportino alle verifiche di mercato. Questa relazione riepiloga le attività effettuate e i risultati ottenuti nella fase di assessment, normalizzazione e confronto con il peer ed espone le valutazioni finali del Benchmarker, complessive e per singoli servizi, in modo dettagliato e fruibile.

La relazione di benchmarking deve contenere la documentazione completa di chiusura delle attività e dei risultati raggiunti, la documentazione illustrativa della metodologia utilizzata, delle attività svolte, degli scenari ed interventi migliorativi possibili, nonché i deliverable rilasciati, supportati da analisi finanziarie, ipotesi di lavoro assunte e verbali delle interviste effettuate.

Vengono inoltre prodotte:

- la **Presentazione del benchmark**;
- l'**Executive summary**, documento sintetico di più rapida ed immediata lettura.

E' richiesta inoltre alla Società la partecipazione, in qualità di invitato senza diritto di voto, alle sedute dei Comitati di Direzione Tecnica per il CQ SPC Cloud L2 per la esposizione della metodologia adottata, per la presentazione dei risultati dell'attività di benchmark e ogni qual volta i Comitati di Direzione Tecnica lo ritengano necessario sempre limitatamente alle attività in oggetto. Le sedute dei Comitati di Direzione Tecnica si tengono generalmente presso la sede Agid sita in Roma.

4.2 Prodotti del servizio

Nel paragrafo si descrivono i prodotti ed i relativi contenuti minimi previsti, fermo restando che il Committente si riserva di definirne contenuti e standard di compilazione all'avvio di ogni servizio e di individuarne ulteriori, ove nascano specifiche esigenze nel corso dello svolgimento del servizio. I contenuti di questi ultimi saranno congiuntamente concordati.

Con "Prodotti del servizio" si intendono tutti i documenti la cui produzione è a carico della Società, sia eventuali documenti che saranno elaborati in collaborazione tra Consip e la Società.

Si evidenziano di seguito i prodotti previsti:

- Piano di lavoro Benchmarking
- Stato avanzamento lavori
- Relazione di benchmarking
- Executive summary
- Presentazioni

Tutti i documenti dovranno essere particolarmente curati negli aspetti di:

- Comprensibilità;
- Accuratezza;
- Adeguatezza;
- Aderenza;
- Modificabilità.

Tutta la documentazione dovrà essere prodotta sia su supporto cartaceo che elettronico, e consegnata anche nel formato sorgente dei singoli tools utilizzati (ad esempio Word). La documentazione dovrà essere consegnata su CD, e in formato cartaceo, accompagnata dalla lettera di consegna. In alternativa la consegna potrà avvenire tramite posta elettronica certificata agli indirizzi che saranno indicati da Consip.

Tutti i prodotti consegnati su CD o in via telematica dovranno essere esenti da virus. Consip si riserva di procedere alle verifiche di assenza di virus secondo le modalità e con gli strumenti che riterrà più opportuni.

Tutti i prodotti consegnati sono soggetti ad approvazione da parte della Consip; in nessun caso l'approvazione potrà avvenire per tacito assenso.

Gli eventuali rilievi sui documenti saranno comunicati dalla Consip in forma scritta, assegnando inoltre il termine per effettuare le modifiche. La Società dovrà provvedere all'aggiornamento dei documenti senza oneri aggiuntivi per la Committente.

I prodotti minimi previsti sono i seguenti:

Prodotto	Vincoli temporali
Piano di lavoro Benchmarking	Entro 10 giorni lavorativi dalla riunione di kick-off
Stato avanzamento lavori	Entro i tempi previsti nel Piano di lavoro ovvero entro 5 giorni lavorativi da eventuali richieste Consip
Relazione di benchmarking	Entro i tempi previsti nel del Piano di lavoro
Executive summary	
Presentazioni	

Di seguito vengono descritti i contenuti minimi dei documenti previsti.

4.2.1 Piano di lavoro benchmarking

Il Piano di lavoro benchmarking è un documento che racchiude, una volta individuati gli obiettivi e le esigenze specifiche della Committente, l'insieme di sintesi delle attività da pianificare.

Nel Piano si riportano il dettaglio delle attività di ogni singola fase, i tempi previsti e le risorse coinvolte e i prodotti per ogni singola fase.

Il Piano, in accordo con la Committente, potrà essere soggetto a modifiche e ulteriori ripianificazioni, secondo le esigenze e gli indirizzi strategici che emergeranno in corso di svolgimento del Servizio, fermo restando la conclusione delle attività in oggetto entro la scadenza contrattuale.

Il Piano di lavoro dovrà essere tenuto costantemente aggiornato in modo da riflettere, in ogni momento, il reale stato del progetto.

Coerentemente con le caratteristiche del progetto e lo stato temporale (piano iniziale o aggiornamento), il Piano riporterà almeno i seguenti elementi:

- codice, nome e descrizione dell'attività/progetto;
- elenco delle fasi/attività e relative date di inizio e fine, previste ed effettive;
- prodotti delle singole fasi/attività e relative date di consegna, previste ed effettive;
- impegno in termini economici, stimato ed effettivo, suddiviso per:
 - mese/fase/attività/prodotto e figura professionale delle risorse allocate al singolo task
 - mix delle figure professionali;
- risorse da impiegare sulle singole attività;
- percentuale di avanzamento delle singole attività.

4.2.2 Stato avanzamento lavori

Sarà cura della Società definire, nell'ambito del Piano di lavoro, in accordo con il referente della Consip, la pianificazione di incontri periodici per il monitoraggio dello stato di avanzamento dei lavori.

Durante tali incontri la Società dovrà fornire indicazioni inerenti l'avanzamento delle attività progettuali ed evidenziare eventuali problematiche riscontrate o ritardi nel completamento delle attività pianificate.

Lo stato di avanzamento lavori dovrà riportare, a titolo indicativo e non esaustivo, le seguenti informazioni:

- percentuale di avanzamento delle singole attività;
- nome, descrizione dell'intervento;
- stato delle attività alla data in termini di (attività significative concluse nel periodo in esame, attività significative in corso e/o previste a breve);
- razionali di ripianificazione, scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese

4.2.3 Relazione di benchmarking

La relazione di benchmarking, da produrre incrementalmente nel corso delle diverse fasi previste, deve contenere la documentazione completa delle attività e dei risultati raggiunti, la documentazione illustrativa della metodologia utilizzata, delle attività svolte, degli scenari ed interventi migliorativi possibili, nonché i deliverable rilasciati, supportati da analisi finanziarie, ipotesi di lavoro assunte e verbali delle interviste effettuate.

Di seguito i contenuti richiesti:

Obiettivi e perimetro del servizio di benchmarking

- Impostazione progettuale: si intende l'esposizione degli obiettivi che il Benchmarking deve raggiungere per poter svolgere al meglio il servizio commissionato

Impianto Metodologico

- Metodologia utilizzata: descrizione
- Strumenti utilizzati: in particolare le caratteristiche della banca dati
- Tempi di progetto: pianificazione prevista ad inizio contratto

Identificazione ed analisi dei dati di confronto (Assessment)

- Analisi della struttura contrattuale

- Analisi e mappatura dei prezzi dei servizi in cui l'Impresa dovrà riportare gli elementi caratterizzanti per il confronto con il mercato (prezzo, qualità, oneri aggiuntivi, modalità di esecuzione dell'attività, indicatori di qualità, ecc.)

Definizione del campione di confronto (peer), analisi dei dati e comparazione

- Raccolta dati: quali, quanti, periodo riferimento, criticità nella raccolta dati
- Definizione dei criteri selezione e quindi definizione del campione di confronto (peer) per ciascun prezzo da analizzare dando evidenza dei razionali che hanno determinato la scelta
- Selezione dei dati
- Normalizzazione: definizione dei criteri
- Comparazione: gruppo di confronto considerato per ogni prezzo di servizio

Risultati (per ciascun prezzo di servizio)

- Evidenza per ciascun prezzo del risultato di Benchmark: dati rilevati, risultati, prezzo unitario, livelli di servizio, osservazioni e possibili interventi migliorativi

Conclusioni

- Considerazioni finali
- Azioni guida da intraprendere

4.2.4 Executive summary

In contemporanea con la stesura della Relazione di benchmarking, la Società dovrà produrre un Executive summary per la descrizione sintetica dei risultati delle attività. La struttura ed i contenuti del documento verranno definiti di concerto con la Consip.

4.2.5 Presentazioni

Le presentazioni sono finalizzate a le informazioni utili alla comprensione delle attività svolte nell'esecuzione del servizio, delle logiche e delle sistematicità previste dalla metodologia al fine di meglio interpretare e comprendere i risultati ottenuti e gli interventi di miglioramento indicati. Per ogni attività di benchmark è richiesta la presentazione dei risultati con diversi contenuti a seconda della platea a cui dovrà essere indirizzata. La Società provvede alla progettazione di ogni singola presentazione, provvedendo altresì alla preparazione del materiale da distribuire ai partecipanti. Ogni presentazione dovrà contenere almeno i seguenti argomenti:

- Executive summary;
- Punti focali sull'applicazione della metodologia;
- Risultati dell'attività e criticità riscontrate.

5 PROFILI PROFESSIONALI

Le figure professionali richieste per lo svolgimento dei servizi in oggetto sono Manager, Consulente Senior e Consulente junior; i relativi profili di riferimento sono di seguito descritti.

Il Manager fungerà da interfaccia unica nei confronti della Consip per le attività relative ad ogni esecuzione del benchmark.

La composizione del gruppo di lavoro dovrà rispettare il range di impegno percentuale riportato nella tabella che segue.

Figure Professionali	Range di impegno percentuale
Manager	5%-15%
Consulente Senior	65%-70%
Consulente Junior	30%-40%

Il possesso dei requisiti richiesti deve essere attestato su curriculum vitae, redatti in formato EUCIP, da consegnare alla Consip contestualmente alla prima consegna del Piano di lavoro Benchmarking, ed eventualmente aggiornati in caso di sostituzione delle risorse.

Le caratteristiche professionali e le esperienze che dovranno possedere vengono dettagliate di seguito.

Manager

Titolo di studio	Laurea magistrale in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Certificazioni e/o credenziali	- Prince2 o certificazione Project Manager equivalente;
Anzianità lavorativa	Minimo 10 anni, di cui almeno 4 nella funzione
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabile della valutazione (stima di tempi / costi / rischi / risorse), pianificazione, realizzazione e controllo di un progetto informatico; - Responsabile dell'organizzazione delle risorse allocate sul progetto, delle loro attività e del raggiungimento degli obiettivi progettuali affidati; - Ottime capacità relazionali e di comunicazione; - Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni; - Stima di tempi, risorse e costi e pianificazione delle attività; - Responsabilità di progetti informatici di medie e grandi dimensioni: stima dei costi e delle risorse necessarie, pianificazione delle attività, allocazione risorse con profili professionali e competenze legate alla tipologia di progetti, assegnazione attività alle risorse, controllo avanzamento delle attività, verifica dei risultati, valutazione misure correttive, consuntivazione, comunicazione con utenza anche a livello dirigenziale; - Controllo della redazione di documentazione di progetto; - Controllo dell'avanzamento delle attività di progetto; - Assessment di progetti ICT, check-up e benchmark dei sistemi informativi; - Uso di tecniche e prodotti software per Project Management; - Responsabilità su gruppi di progetto.
Capacità e competenze	- Decisionali - le risorse impiegate devono essere in grado di delineare la migliore strategia di azione, individuando e superando le criticità

organizzative	<ul style="list-style-type: none"> - Relazionali – le risorse devono avere spiccate capacità di relazione ad alti livelli gerarchici, facilità di comunicazione per poter gestire attività caratterizzate dalla continua interazione con il personale, anche di grado dirigenziale, del DF e della AF, leadership nel coordinamento di gruppi di lavoro - Organizzative – le risorse devono garantire tempestività di risposta, accuratezza e qualità nel lavoro svolto, flessibilità e capacità di adattamento a contesti diversi. Le risorse inoltre devono operare in modo costruttivo, collaborativo e sinergico nei processi di lavoro.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Ottima conoscenza ed uso di tecniche e prodotti software per Project Management e Risk Management; - Ottima conoscenza ed uso di metodologie e best practices nell’ambito della stima, del monitoraggio di progetti informatici e dei benchmark sui sistemi informativi; - Autorevolezza e comprovata esperienza nella gestione di progetti di medie e grandi dimensioni; - Competenze e doti di gestione di gruppi di lavoro; - Ottime capacità relazionali: capacità di gestione del cliente e di risorse umane, facilità di comunicazione per poter gestire attività caratterizzate dalla continua interazione con il personale, anche di grado dirigenziale, dell’Amministrazione; - Buona conoscenza della lingua inglese (tecnica). - Ottima conoscenza della Legge n°4/2004, della normativa CAD e dei relativi aggiornamenti; - Strumenti MS Office 2010 e successive versioni;

Consulente senior

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Minimo 10 anni di esperienza complessiva nel settore della contrattualistica ICT, di cui: <ul style="list-style-type: none"> o almeno 4 nella funzione svolta in ambito di progetti di benchmarking di contratti informatici o almeno 4 nella funzione svolta in ambito di progetti della Pubblica Amministrazione - Attività consulenziale a livello strategico con responsabilità di produrre e presentare i risultati e i contenuti delle attività effettuate al top management - Assessment di progetti ICT, check-up e benchmark dei sistemi informativi - Partecipazione a progetti di medie e grandi dimensioni di monitoraggio e governance di sistemi informativi
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Contrattualistica informatica – competenza approfondita sugli aspetti normativi ed operativi relativi ai contratti ICT in contesti di pubbliche amministrazioni, nonché relative

	<p>tematiche inerenti il monitoraggio e la qualità.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valutazione di servizi ICT – competenza approfondita della normativa e della letteratura inerente la valutazione dei servizi ICT, delle metodologie di misurazione e delle tecniche di valutazione di servizi/qualità dei servizi ICT, quali: <ul style="list-style-type: none"> o Puntuale conoscenza delle tecniche e delle metodologie orientate ai processi per la modellizzazione, rappresentazione, ingegnerizzazione dei processi produttivi (CMM, BPR), benchmarking dei sistemi informativi, assesment di progetto e di processo o Tecniche e metodologie di quality management, norme (ISO 9000), e realizzazione di piani di qualità o Architetture, tecnologie, strumenti, tipologie di servizi afferenti all'informatica o Organizzazione dei servizi e vincoli normativi nella Pubblica amministrazione - Analisi del mercato ICT – conoscenza approfondita dei principali Fornitori, prodotti, architetture, tecnologie, metodologie, tendenze, afferenti ai settori dell'informatica e delle telecomunicazioni - Project management – Conoscenza approfondita delle metodologie di project management, con particolare riferimento agli approcci basati sulla successione di fasi predefinite e agili, interattivi ed incrementali (quali ad esempio: PMI, COBIT, PRINCE2, IPMA, ITIL)
--	---

Consulente junior

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Minimo 4 anni di esperienza complessiva nel settore della contrattualistica ICT, di cui: <ul style="list-style-type: none"> o almeno 2 nella funzione svolta in ambito di progetti di benchmarking di contratti informatici o almeno 2 nella funzione svolta in ambito di progetti della Pubblica Amministrazione - Attività consulenziale, redazione e presentazione di documentazione di progetto - Assessment di progetti ICT, check-up e benchmark dei sistemi informativi
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Contrattualistica relativa all'appalto per l'acquisizione di servizi e tecnologie ICT - Normativa di riferimento, letteratura inerente la valutazione dei servizi ICT, sulle metodologie di misurazione e tecniche di valutazione di servizi/qualità dei servizi ICT

	<ul style="list-style-type: none"> - Tecniche e metodiche di metodologie orientate ai processi per - La modellizzazione, rappresentazione, ingegnerizzazione dei processi produttivi (CMM, BPR), benchmarking dei sistemi informativi, assesment di progetto e di processo - Architetture, tecnologie, strumenti, tipologie di servizi afferenti all'informatica
--	---

Consip si riserva di effettuare colloqui di verifica della corrispondenza delle competenze elencate nel CV e dell'idoneità allo svolgimento della attività del personale che la Società propone/impiega per l'erogazione dei servizi in oggetto.

Qualora l'esito delle verifiche non sia positivo, Consip si riserva di chiedere, in qualsiasi momento, la sostituzione della risorsa, secondo le tempistiche riportate nel paragrafo 5.1.

5.1 Vincoli temporali relativi all'inserimento e sostituzione delle risorse professionali

Le risorse da impiegare/sostituire devono rispondere ai requisiti minimi indicati per i relativi profili professionali o a quelli migliorativi eventualmente indicati in Offerta Tecnica. In caso di sostituzione le nuove risorse professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.

Adempimento	Tempi	Data di riferimento	Note
Consegna CV risorse impiegate/da impiegare	-	Contestualmente all'invio del Piano operativo	
Consegna nuovo CV in caso di non accettazione o di sostituzione risorsa	5 giorni lavorativi	Dalla comunicazione di non accettazione / dalla richiesta di sostituzione	Nel caso sia la Società a richiedere la sostituzione, il CV deve essere allegato alla comunicazione.
Disponibilità della risorsa per un colloquio	3 giorni lavorativi	Dalla richiesta	Durata colloquio: 1 ora, sede Consip
Inserimento della risorsa	5 giorni lavorativi	Dall'accettazione della risorsa	

6 MODALITA' DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

6.1 Generalità

Il Servizio in oggetto del presente Capitolato dovrà essere erogato in modalità progettuale, con un articolazione almeno nelle fasi e con i relativi prodotti specificati nel paragrafo 4, fermo restando che in base alla metodologia proposta dalla Società in Offerta Tecnica, potrà essere concordata una più ampia strutturazione delle attività.

Le fasi, le attività e i prodotti da realizzare nel loro ambito verranno regolamentati, concordati e formalizzati nel Piano di lavoro benchmarking. Ciascuna fase si conclude con l'approvazione di Consip, dei prodotti attesi e con la relativa verbalizzazione (da effettuare in contraddittorio) da parte di Consip e della Società.

Il corrispettivo complessivo offerto dall'Impresa si intende comprensivo di tutte le attività richieste e necessarie per l'esecuzione del servizio in oggetto. Tale corrispettivo non potrà subire aumenti neanche al variare della pianificazione effettiva rispetto a quanto inizialmente previsto o alla necessità di rielaborare i prodotti consegnati (e non ancora approvati) al fine di garantire la qualità necessaria per l'approvazione degli stessi.

La tipologia delle attività da svolgere e la delicatezza della materia trattata richiedono che tutte le attività della Società siano improntate a un'assoluta attenzione alla riservatezza.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i referenti della Committente, secondo modalità che saranno opportunamente concordate in fase di avvio.

Consip si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte e di introdurre nuove modalità, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso alla Società. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta della Società, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli interventi.

6.2 Responsabile del contratto

La Società dovrà indicare, entro 5 giorni dalla stipula del contratto, il Responsabile del contratto che, assumendo la piena responsabilità dei rapporti con Consip, sarà il riferimento per gli aspetti generali e per ogni problema riguardante il contratto stesso.

6.3 Modalità di comunicazione

La Società si impegna a comunicare, entro 5 giorni dalla stipula del contratto, un indirizzo e-mail, un numero di telefono al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico della Società.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicandone tempestivamente al Committente le eventuali variazioni.

6.4 Avvio del servizio

La Società aggiudicataria dovrà effettuare, entro 15 (quindici) giorni dalla data di stipula del contratto, la riunione di kick-off per l'illustrazione del progetto ai referenti della Committente e l'individuazione di obiettivi ed esigenze specifiche da indirizzare nell'espletamento dei servizi in oggetto.

La Committente redigerà apposito verbale di avvio dell'esecuzione del contratto in contraddittorio con la Società.

6.5 Stabilità risorse

Nel piano di lavoro dovrà essere identificato il gruppo di lavoro assegnato stabilmente all'attività di benchmarking. Si richiede, in particolare, la massima attenzione alla continuità delle risorse assegnate al fine di garantire una efficace collaborazione con Consip per tutta la durata dell'attività.

Le eventuali sostituzioni di personale dovranno essere preventivamente concordate con Consip e la sostituzione richiederà un adeguato periodo di affiancamento per la risorsa entrante.

6.6 Formato documentazione prodotta

La documentazione prodotta in esecuzione del Servizio dovrà essere compatibile con i seguenti strumenti: MS Project, MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access e Acrobat (reader, creator, etc.).

L'utilizzo di ogni altro strumento dovrà essere preventivamente concordato con Consip.

Il referente della Committente si riserva di emettere nuovi standard e/o formati dei deliverable o di modificare gli attuali anche durante il corso dell'affidamento, dandone congruo preavviso alla Società.

6.7 Modalità di consegna della documentazione

Tutta la documentazione prevista nel Piano di lavoro, dovrà essere consegnata in formato elettronico - anche nel formato sorgente dei singoli tool utilizzati - su CD/DVD non riscrivibili, accompagnati dalla lettera di consegna. In alternativa la consegna potrà avvenire in formato solo elettronico, tramite posta elettronica certificata agli indirizzi che saranno indicati da Consip.

La data di invio tramite posta elettronica e della lettera di consegna saranno le date utilizzate ai fini del calcolo degli indicatori di qualità del servizio di cui al paragrafo 9.

Tutta la documentazione consegnata su CD/DVD o in via telematica dovrà essere esenti da virus.

Gli eventuali rilievi sui deliverable saranno comunicati in forma scritta, assegnando inoltre il termine per effettuare le modifiche. La Società dovrà provvedere all'aggiornamento dei documenti senza oneri aggiuntivi per Consip.

6.8 Luogo di lavoro

Premesso che le attività saranno svolte prevalentemente presso la sede della Società affidataria, in relazione alle specifiche esigenze del servizio, alcune attività potranno essere svolte presso la sede della Consip e/o dell'Agid entrambe collocate in Roma.

In ogni caso, salvo diversi accordi, tutte gli incontri con Consip si svolgeranno presso le sedi di quest'ultima sita in via Isonzo 19 - Roma.

Ove il personale preposto all'esecuzione dei servizi effettuerà attività presso le sedi Consip, dovrà essere dotato di proprio personal computer e relativo software, comprensivo di un antivirus aggiornato.

In tal caso è fatto divieto di utilizzare le stazioni di lavoro per il collegamento alla rete interna della Consip. Il collegamento a Internet sarà permesso o da postazioni di lavoro individuate e messe a disposizione da Consip oppure tramite un proxy server definito da Consip.

Resta inteso che eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge attività nell'ambito del presente Capitolato sono comunque a carico della Società.

6.9 Riservatezza

La tipologia delle attività da svolgere richiede che tutte le attività della Società affidataria siano improntate ad un'assoluta attenzione alla riservatezza e che tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e la Committente siano riservati.

E', inoltre, fatto divieto alla Società richiamare i contenuti del presente servizio quale referenza per altri incarichi, salvo esplicita autorizzazione da parte della Consip. E' altresì fatto divieto alla Società di assumere incarichi comunque connessi allo svolgimento del presente progetto da altre Pubbliche Amministrazioni, senza darne preventiva comunicazione alla Consip. La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

7 GOVERNO DEL SERVIZIO

7.1 Modalità di Approvazione dei Prodotti

Tutte le comunicazioni inerenti l'approvazione (o mancata approvazione) dei prodotti di cui al paragrafo 4.2, saranno notificate formalmente. In nessun caso essa potrà avvenire per tacito assenso.

La Società dovrà aggiornare i documenti assoggettati a rilievi e/o mancata approvazione nei tempi indicati dalla Consip senza alcun onere aggiuntivo.

La Consip si riserva un massimo di 15 giorni lavorativi dalla consegna dei documenti di ogni fase per la relativa approvazione. L'approvazione dei documenti rappresenta l'accettazione dei documenti stessi.

7.2 Azioni contrattuali

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità della violazione.

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità, specialmente laddove vengono definite specifiche misure. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate di cui al paragrafo 9, ma per disservizi ritenuti gravi vengono direttamente presidiate nel capitolato tecnico e/o nel contratto.

Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o come migliorati dalla Società in Offerta tecnica determina azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori, sia della Società, che della Consip, allo scopo di prendere le decisioni necessarie al ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo (attivazione di una procedura di escalation);
- ripetizione da parte della Società dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività, riconsegna di un prodotto (chiusura di una non conformità);
- azione di intervento sui processi produttivi della Società per evitare il ripetersi di sistematiche non conformità (esecuzione di una azione correttiva);
- applicazione di penali;
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

8 PENALI

In aggiunta a quanto disciplinato nel paragrafo 9, la Committente applicherà le penali secondo i seguenti casi:

- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di cui al paragrafo 4.2, il Committente si riserva di applicare una penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell'importo contrattuale
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di cui al paragrafo 5.1, il Committente si riserva di applicare una penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell'importo contrattuale
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di cui al paragrafo 6.2, il Committente si riserva di applicare una penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell'importo contrattuale
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di cui al paragrafo 6.3, il Committente si riserva di applicare una penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell'importo contrattuale
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di cui al paragrafo 6.4, il Committente si riserva di applicare una penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell'importo contrattuale

9 INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Nel presente paragrafo viene definito il livello di qualità minimo del servizio, attraverso il dettaglio degli indicatori di qualità e le azioni contrattuali da applicare nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

Le fonti dati degli indicatori sono la documentazione contrattuale ivi compresa l'offerta tecnica, la documentazione di intervento e tutte le comunicazioni tra Società e Consip.

IQ01 – Personale inadeguato

L'indicatore di qualità misura la quantità di risorse che Consip ha ritenuto non adeguata all'attività od al ruolo richiesti.

Per ciascun intervento progettuale di benchmarking vengono misurati:

- rispondenza delle risorse ai profili professionali richiesti e migliorati in Offerta Tecnica;
- partecipazione attiva di eventuali figure professionali offerte in offerta tecnica.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate su indicazione di Consip o per inadempimenti rispetto alle attività indicate nel CT, rispetto al profilo richiesto.		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	E-mail; lettere; verbali.
Periodo di riferimento	Durata della singola attività di benchmarking	Frequenza di misurazione	Al termine dell'intervento
Dati da rilevare	numero risorse inadeguate (<i>Nrisorse_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ01 = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ01 = 0		
Azioni contrattuali	Per IQ01 > valore soglia, si applica una penale dell'un per mille per ogni unità di scostamento dal valore soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

IQ02 – Tempestività nella sostituzione di personale

Con questo indicatore si misura la tempestività nella sostituzione di risorse impiegate nel servizio.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta della Consip e l'inserimento /sostituzione della risorsa richiesta.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	E-mail, verbali, Piano di lavoro, Stato Avanzamento Lavoro
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data della Richiesta di una nuova risorsa* (<i>Data_rich_auth_risorsa</i>) Data di Inserimento della nuova risorsa (<i>Data_inser_risorsa</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le risorse sostituite nel periodo di osservazione a seguito di una richiesta		
Formula	$IQ02 = Data_ins_risorsa - Data_rich_auth_risorsa$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ02 = 5		
Azioni contrattuali	Per IQ02 > valore soglia, si applica una penale dell'un per mille per ogni unità di scostamento dal valore soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

*Per data richiesta inserimento risorsa si intende la data in cui Consip, dopo aver verificato l'idoneità della risorsa proposta, ne richiede l'inserimento nel team.

IQ03 – Slittamento di una scadenza dell'intervento di benchmark

Tale indicatore di qualità misura il rispetto delle scadenze pianificate dell'intervento di supporto.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza dell'intervento di benchmark prevista alla pianificazione dell'intervento stesso od assegnata da Consip		
Unità di misura	Giorno lavorativo.	Fonte dati	Documenti di pianificazione, verbali.
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento.	Frequenza di misurazione	Ad evento.
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data prevista (<i>data_prev</i>); • Data effettiva (<i>data_eff</i>). 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ03 = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna.		
Valore di soglia	IQ03 = 0		
Azioni contrattuali	Per IQ03 > valore soglia, si applica una penale dell'un per mille per ogni unità di scostamento dal valore soglia.		
Eccezioni	Nessuna.		

IQ04 – Non Approvazione deliverable

Tale indicatore misura la quantità di deliverable consegnati, secondo quanto previsto dal piano di lavoro del servizio, affetti da rilievi critici e, pertanto, non approvati da Consip. Con "rilievi critici" si intendono i rilievi che impediscono l'approvazione finale di un prodotto o la sua fruizione (ad es. il non rispetto completo dei requisiti stabiliti in fase di definizione dell'intervento, mancanza della trattazione di un argomento previsto).

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Piena rispondenza ai requisiti dei deliverable dell'intervento di supporto, in termini di completezza, rispetto degli standard e linee guida, ecc.		
Unità di misura	Numero documenti non approvati.	Fonte dati	Documentazione di progetto; note di rilievi.
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento.	Frequenza di misurazione	Ad evento.
Dati elementari da rilevare	Prodotti (documenti, presentazioni, ecc.) non approvabili/non accettabili (<i>num_doc_not_appr</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna.		
Formula	$IQ04 = num_doc_not_appr$		
Regole di arrotondamento	Nessuna.		
Valore di soglia	$IQ04 = 0$		
Azioni contrattuali	Per $IQ04 >$ valore soglia, si applica una penale dell'un per mille per ogni unità di scostamento dal valore soglia.		
Eccezioni	Nessuna.		