



Consiglio regionale della Calabria

SETTORE PROVVEDITORATO ECONOMATO E CONTRATTI

ACCORDO QUADRO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI DESKTOP OUTSOURCING PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO – PRECISAZIONI

Con riferimento al documento ALLEGATO 3 - CAPITOLATO TECNICO DI APPALTO SPECIFICO si precisa che sono applicati gli indicatori di qualità definiti nel capitolato tecnico dell'AQ, paragrafo 11.2 "Indicatori di qualità".

I valori soglia sono riportati nella tabella seguente:

Indicatori di qualità	Valori soglia	N
IQ01 – Slittamento delle scadenze	$IQ01 \leq N$ giorni	10
IQ02 - Personale della fornitura inadeguato	$IQ02 \leq N$	2
IQ03 – Grado di soddisfazione dell’utenza	$IQ3 \geq N\%$	80
IQ04 – Rilievi sulla fornitura	$IQ04 \leq N$	4
IQ05 – Turn over del personale	$IQ05 \leq N$	2
IQ06 – Chiamate perse	$IQ06 \leq 4,0\%$	
IQ07 - Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche	$IQ07 \geq 90,0\%$	
IQ08 – Chiamate gestite tramite operatore	$IQ08 \geq N\%$ (minima)	90
IQ09 – Chiamate risolte al primo contatto	$IQ09 (A) \geq N\%$ (minima) $IQ09 (B) \geq N\%$ (minima)	50 50
IQ10 - Tempo di assegnazione delle richieste telefoniche	$IQ10 \geq N\%$	80
IQ11 - Tempo di assegnazione delle richieste non telefoniche	$IQ11 \geq N\%$	80
IQ12 – Tempestività della presa in carico dei ticket	$IQ12 (A) \geq N\%$ $IQ12 (B) \geq N\%$	30 50
IQ13 – Ticket sospesi	$IQ13 \leq N\%$	20
IQ14 - Ripristino dell’operatività	$IQ14 \geq N\%$	70
IQ15 – Completamento degli interventi IMAC	$IQ1(A) \geq N\%$	70

Indicatori di qualità	Valori soglia	N
IQ16 - Completamento degli interventi IMAC pianificati	$IQ16 \leq N \text{ ore}$	16
IQ17 – Tempestività nell’aggiornamento del sw delle PdL in rete	$IQ17 \geq N\%$ (con valore_limite = 20 giorni)	80
IQ18 – Tempestività nell’aggiornamento del sw delle PdL non in rete	$IQ18 \geq N\%$ (con valore_limite = 120 giorni)	95
IQ19 - Difettosità hw dei dispositivi forniti	Indicatore non applicabile all’AS	
IQ20 – Completezza di aggiornamento della base dati del sistema di gestione della configurazione	$IQ20 \geq N\%$	95

IL RUP

Avv. Elisa Carpentieri