

## APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO: SCHEDE INDICATORI DI QUALITA'

### AST01 - ADERENZA ALLE SPECIFICHE TECNICHE (VERIFICA IN SEDE DI AGGIUDICAZIONE)

<b>Classe di Fornitura</b>	Fornitura prodotti hw e sw		
<b>Caratteristica</b>	Funzionalità	<b>Sottocaratteristica</b>	Accuratezza
<b>Aspetto da valutare</b>	Aderenza alle specifiche tecniche richieste nel capitolato tecnico		
<b>Unità di misura</b>	%	<b>Fonte dati</b>	Verifica diretta apparecchiatura campione
<b>Periodo di riferimento</b>	Al momento dell'aggiudicazione provvisoria	<b>Frequenza di misurazione</b>	Una volta
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero Caratteristiche tecniche analitiche dell'apparecchiatura campione [ct_app_camp]</li> <li>Numero Caratteristiche tecniche analitiche dell'apparecchiatura indicate nel capitolato [ct_app_capitolato]</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Apparecchiatura campione scelta dal fornitore		
<b>Formule</b>	$AST01 = \frac{Ct\_app\_camp}{Ct\_app\_capitolato} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	I centesimi vanno arrotondati per difetto		
<b>Valore di soglia</b>	100%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Mancata aggiudicazione del lotto		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

### AST02 - ADERENZA ALLE SPECIFICHE TECNICHE (VERIFICA DI FUNZIONALITÀ DELLE APPARECCHIATURE)

<b>Classe di Fornitura</b>	Fornitura prodotti hw e sw		
<b>Caratteristica</b>	Funzionalità	<b>Sottocaratteristica</b>	Accuratezza
<b>Aspetto da valutare</b>	Aderenza alle specifiche tecniche dell'apparecchiatura offerta		
<b>Unità di misura</b>	%	<b>Fonte dati</b>	Verifica diretta apparecchiatura offerta (puntuale od a campione)
<b>Periodo di riferimento</b>	Verifica di funzionalità delle apparecchiature	<b>Frequenza di misurazione</b>	Una volta

<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero Caratteristiche tecniche analitiche dell'apparecchiatura campione <i>i-esima</i> [ct_app_camp<sub>i</sub>]</li> <li>• Numero Caratteristiche tecniche analitiche dell'apparecchiatura indicate nell'offerta tecnica [ct_app_off_tecnica]</li> </ul>
<b>Regole di campionamento</b>	Ogni apparecchiatura consegnata all'amministrazione o campione esplicitato N
<b>Formule</b>	$AST02 = \sum_{i=1}^n \frac{Ct\_app\_camp_i}{Ct\_app\_off\_tecnica} \times 100$
<b>Regole di arrotondamento</b>	I centesimi vanno arrotondati per difetto
<b>Valore di soglia</b>	100%
<b>Azioni contrattuali</b>	Sostituzione apparecchiature non idonee
<b>Eccezioni</b>	Nessuna

### AST03 - ADERENZA ALLE SPECIFICHE TECNICHE (VERIFICA DELLE APPARECCHIATURE IN CORSO DI FORNITURA)

<b>Classe di Fornitura</b>	Fornitura prodotti hw e sw		
<b>Caratteristica</b>	Funzionalità	<b>Sottocaratteristica</b>	Accuratezza
<b>Aspetto da valutare</b>	Aderenza ai requisiti di conformità dell'apparecchiatura offerta		
<b>Unità di misura</b>	%	<b>Fonte dati</b>	Verifica in laboratorio apparecchiatura offerta (a campione)
<b>Periodo di riferimento</b>	Nel corso della fornitura	<b>Frequenza di misurazione</b>	Una volta
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero Caratteristiche tecniche analitiche dell'apparecchiatura campione <i>i-esima</i> [ct_app_camp<sub>i</sub>]</li> <li>Numero Caratteristiche tecniche analitiche dell'apparecchiatura indicate nell'offerta tecnica [ct_app_off_tecnica]</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Ogni apparecchiatura consegnata all'amministrazione o campione esplicitato N		
<b>Formule</b>	$AST02 = \sum_{i=1}^n \frac{Ct\_app\_camp_i}{Ct\_app\_off\_tecnica} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	I centesimi vanno arrotondati per difetto		
<b>Valore di soglia</b>	100%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Applicazione di penali		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

### AST04 - ADERENZA EFFETTIVA ALLE SPECIFICHE TECNICHE DI SERVIZIO

<b>Classe di Fornitura</b>	Fornitura prodotti hw e sw		
<b>Caratteristica</b>	Funzionalità	<b>Sottocaratteristica</b>	Accuratezza
<b>Aspetto da valutare</b>	Aderenza effettiva alle specifiche tecniche di servizio richieste nel capitolato tecnico		
<b>Unità di misura</b>	%	<b>Fonte dati</b>	Verifica infrastruttura Fornitore
<b>Periodo di riferimento</b>	In corso di fornitura	<b>Frequenza di misurazione</b>	Una volta
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero Caratteristiche analitiche del servizio riscontrato [ct_serv_riscontrato]</li> <li>Numero Caratteristiche analitiche del servizio offerto [ct_serv_off]</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	NA		
<b>Formule</b>	$AST04 = \frac{Ct\_serv\_riscontrato}{Ct\_serv\_off} \times 100$		

<b>Regole di arrotondamento</b>	I centesimi vanno arrotondati per difetto
<b>Valore di soglia</b>	100%
<b>Azioni contrattuali</b>	NA
<b>Eccezioni</b>	Nessuna

## RSC01 – RISPETTO DELLE SCADENZE CONTRATTUALI (TEMPI CONSEGNA)

<b>Classe di Fornitura</b>	Fornitura prodotti hw e sw		
<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sottocaratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna		
<b>Unità di misura</b>	%	<b>Fonte dati</b>	Verifica documenti di consegna
<b>Periodo di riferimento</b>	In corso di fornitura	<b>Frequenza di misurazione</b>	Una tantum
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero ordinativi con non conformità gravi riscontrate <i>[nr_noconf_gra]</i></li> <li>Numero ordinativi verificati <i>[nr_ordi_ver]</i></li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	NA		
<b>Formule</b>	$RSC01 = \frac{nr\_noconf\_gra}{nr\_ordi\_ver} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	I centesimi vanno arrotondati per difetto		
<b>Valore di soglia</b>	< 75%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Applicazione di penali		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## TRSP01 – TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO PER LA RISOLUZIONE DEI PROBLEMI (RICHIESTE DI INTERVENTO)

<b>Classe di Fornitura</b>	Fornitura prodotti hw e sw		
<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sottocaratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività del ripristino delle apparecchiature su richieste di intervento		
<b>Unità di misura</b>	%	<b>Fonte dati</b>	Rapporto di intervento tecnico
<b>Periodo di riferimento</b>	Nel corso della fornitura	<b>Frequenza di misurazione</b>	Semestrale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero interventi con tempo ripristino &gt; 48 h solari (non conformità gravi ) <i>[nr_noconf_gra]</i></li> <li>Numero interventi verificati <i>[nr_inter_ver]</i></li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	NA		
<b>Formule</b>	$TRSP01 = \frac{nr\_noconf\_gra}{nr\_inter\_ver} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	I centesimi vanno arrotondati per difetto		
<b>Valore di soglia</b>	<75%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Applicazione penali		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## TRT01 – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE TELEFONICHE

<b>Classe di Fornitura</b>	Fornitura prodotti hw e sw		
<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sottocaratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche		
<b>Unità di misura</b>	%	<b>Fonte dati</b>	Tabulati/report del call-center Fornitore
<b>Periodo di riferimento</b>	Nel corso della fornitura	<b>Frequenza di misurazione</b>	Semestrale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero risposte entro 20" <i>[nr_risp_call]</i></li> <li>Numero chiamate totali <i>[nr_call_totali]</i></li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	NA		
<b>Formule</b>	$TRT01 = \frac{nr\_risp\_call}{nr\_call\_totali} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	I centesimi vanno arrotondati per difetto		
<b>Valore di soglia</b>	>=75%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Applicazione penali		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## TRT02 – CHIAMATE PERDUTE

<b>Classe di Fornitura</b>	Fornitura prodotti hw e sw		
<b>Caratteristica</b>	Efficacia	<b>Sottocaratteristica</b>	
<b>Aspetto da valutare</b>	Efficacia di risposta alle chiamate telefoniche		
<b>Unità di misura</b>	%	<b>Fonte dati</b>	Tabulati/report del call-center Fornitore
<b>Periodo di riferimento</b>	Nel corso della fornitura	<b>Frequenza di misurazione</b>	Semestrale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero chiamate perse <i>[nr_call_perse]</i></li> <li>Numero chiamate totali <i>[nr_call_totali]</i></li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	NA		
<b>Formule</b>	$TRT02 = \frac{nr\_cal\_perse}{nr\_call\_totali} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	I centesimi vanno arrotondati per difetto		
<b>Valore di soglia</b>	<= 4%		
<b>Azioni contrattuali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Applicazione penali</li> </ul>		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



## TRT03 – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA AI RECLAMI ON-LINE

<b>Classe di Fornitura</b>	Fornitura prodotti hw e sw		
<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sottocaratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività di risposta ai reclami on-line		
<b>Unità di misura</b>	%	<b>Fonte dati</b>	Tabulati/report del call-center Fornitore
<b>Periodo di riferimento</b>	Nel corso della fornitura	<b>Frequenza di misurazione</b>	Una volta
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero reclami risolti oltre 10 gg [<i>nr_recl_ris</i>]</li> <li>Numero reclami totali [<i>nr_recl_totali</i>]</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	NA		
<b>Formule</b>	$TRT03 = \frac{nr\_recl\_ris}{nr\_recl\_totali} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	I centesimi vanno arrotondati per difetto		
<b>Valore di soglia</b>	<75%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Applicazione penali		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## END01 – EFFICIENZA NELLA DISTRIBUZIONE DELLA REPORTISTICA

<b>Classe di Fornitura</b>	Fornitura prodotti hw e sw		
<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sottocaratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto tempi di consegna reportistica		
<b>Unità di misura</b>	%	<b>Fonte dati</b>	Data di invio documentazione completa
<b>Periodo di riferimento</b>	Nel corso della fornitura	<b>Frequenza di misurazione</b>	Una volta
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero invii oltre il giorno 15 del mese <math>[nr\_invii\_ris]</math></li> <li>Numero invii totali <math>[nr\_invii\_totali]</math></li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	NA		
<b>Formule</b>	$END01 = \frac{nr\_invii\_ris}{nr\_invii\_totali} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	I centesimi vanno arrotondati per difetto		
<b>Valore di soglia</b>	100%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Applicazione penali		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## RSD01 – RISPETTO DEGLI STANDARD DOCUMENTALI (PIANO DI QUALITÀ)

<b>Classe di Fornitura</b>	Fornitura prodotti hw e sw		
<b>Caratteristica</b>	Funzionalità	<b>Sottocaratteristica</b>	Accuratezza
<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto del Piano di qualità		
<b>Unità di misura</b>	%	<b>Fonte dati</b>	Registrazioni nel Piano di qualità Fornitore
<b>Periodo di riferimento</b>	Nel corso della fornitura	<b>Frequenza di misurazione</b>	Una volta
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero eventi tracciati <i>[nr_even_trac]</i></li> <li>• Numero eventi totali <i>[nr_even_totali]</i></li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	NA		
<b>Formule</b>	$RSD01 = \frac{nr\_even\_trac}{nr\_even\_totali} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	I centesimi vanno arrotondati per difetto		
<b>Valore di soglia</b>	100%		
<b>Azioni contrattuali</b>	NA		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		