

**CONSIP S.p.A.**

Gara per la fornitura di Reti fonia dati interne agli edifici, apparati per reti locali e servizi  
connessi per le Pubbliche Amministrazioni

**APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO:**

**SCHEDE INDICATORI QUALITA'**

## **INDICE**

<b>1</b>	<b><i>SVILUPPO RETI</i></b> .....	<b>3</b>
1.1	RSC - Rispetto di una Scadenza Contrattuale .....	3
<b>2</b>	<b><i>ASSISTENZA E MANUTENZIONE DELLA RETE</i></b> .....	<b>4</b>
2.1	RSC - Rispetto di una Scadenza Contrattuale .....	4
2.2	TRC – Tempestività di Risposta alle Chiamate al Call Center .....	6
2.3	CTP – Chiamate Telefoniche Perdute .....	7
2.4	TRS – Tempestività di Risposta alle segnalazioni di disservizio .....	8
2.5	TIS – Tempestività di Intervento .....	9
2.6	F1C – Fermi di Severity Code 1 del Cablaggio Ripristinati entro i tempi Stabiliti.....	10
2.7	F2C – Fermi di Severity Code 2 del Cablaggio Ripristinati entro i tempi Stabiliti.....	11
2.8	F1C– Fermi di Severity Code 1 degli Apparati attivi Ripristinati entro i tempi Stabiliti.....	12
2.9	F2C– Fermi di Severity Code 2 degli Apparati attivi Ripristinati entro i tempi Stabiliti.....	13
2.10	CRO– CHIUSURA RECLAMI ON LINE .....	14
<b>3</b>	<b><i>FORMAZIONE ED ADDESTRAMENTO</i></b> .....	<b>15</b>
3.1	RSC - Rispetto di una Scadenza Contrattuale .....	15
<b>4</b>	<b><i>GESTIONE DELLA FORNITURA</i></b> ..... <i>Errore. Il segnalibro non è definito.</i>	
4.1	RSC - Rispetto di una Scadenza Contrattuale .....	4

## 1 SVILUPPO RETI

### 1.1 RSC01 - RISPETTO DI UNA SCADENZA CONTRATTUALE

L'indicatore qualità va utilizzato per misurare il rispetto delle seguenti scadenze contrattuali:

- Consegna del documento “Progetto Esecutivo” prima emissione
- Consegna del documento “Preventivo Economico Definitivo” prima emissione
- Consegna del documento “Progetto Esecutivo” emissione definitiva
- Consegna del documento “Preventivo Economico Definitivo” emissione definitiva
- Fornitura ed installazione presso l'Amministrazione Contraente
- Esecuzione delle attività definite nel progetto esecutivo
- Inizio del collaudo
- Termine del collaudo

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto di una scadenza contrattuale		
<b>Unità di misura</b>	Giorni	<b>Fonte dati</b>	Progetto Esecutivo Ordine Verbale di Collaudo
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata della Fornitura	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine della scadenza
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data prevista scadenza contrattuale [<i>Data_prev</i>]</li> <li>• Data effettiva scadenza contrattuale [<i>Data_eff</i>]</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formule</b>	$RSC01 = Data\_eff - Data\_prev$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$\leq 0$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di una penale		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

<p style="text-align: center;"><b>CONSIP S.p.A.</b></p> <p style="text-align: center;">Gara per la fornitura di Reti fonia dati interne agli edifici, apparati per reti locali e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni</p>
--

## 1.2 RSC02 - RISPETTO DI UNA SCADENZA CONTRATTUALE

L'indicatore qualità va utilizzato per misurare il rispetto delle seguenti scadenze contrattuali:

- Consegna del documento “Piano di Qualità”
- Consegna del documento “Stato Avanzamento Progetto” ad ogni singola Amministrazione

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza contrattuale		
Unità di misura	Giorni	Fonte dati	Report del Fornitore
Periodo di riferimento	Durata della Fornitura	Frequenza di misurazione	Al termine della consegna
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data prevista consegna [<i>Data_prev</i>]</li> <li>• Data effettiva consegna [<i>Data_eff</i>]</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$RSC02 = Data\_eff - Data\_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$\leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di una penale		
Eccezioni	Nessuna		

## 2 ASSISTENZA E MANUTENZIONE DELLA RETE

### 2.1 RSC - RISPETTO DI UNA SCADENZA CONTRATTUALE

L'indicatore qualità va utilizzato per misurare il rispetto delle seguenti scadenze contrattuali:

- Realizzazione del Call Center dedicato alla Convenzione Consip

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza contrattuale		
Unità di misura	Giorni	Fonte dati	Verbale di collaudo Report del fornitore

<p style="text-align: center;"><b>CONSIP S.p.A.</b>  Gara per la fornitura di Reti fonia dati interne agli edifici, apparati per reti locali e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni</p>
--

<b>Periodo di riferimento</b>	<b>Durata della Convenzione</b>	<b>Frequenza di misurazione</b>	<b>Al termine della scadenza</b>
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data prevista scadenza contrattuale [<i>Data_prev</i>]</li> <li>• Data effettiva scadenza contrattuale [<i>Data_eff</i>]</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formule</b>	$RSC = Data\_eff - Data\_prev$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$\leq 0$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di una penale		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

<p style="text-align: center;"><b>CONSIP S.p.A.</b></p> <p style="text-align: center;">Gara per la fornitura di Reti fonia dati interne agli edifici, apparati per reti locali e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni</p>
--

## 2.2 TRC –TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AL CALL CENTER

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempo massimo di attesa della risposta da parte di un operatore del Call Center		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Report del Fornitore
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data, ora, minuti e secondi dell'inizio della chiamata al Call Center [Data_chiamata]</li> <li>Data, ora, minuti e secondi della risposta dell'operatore [Data_risposta]</li> <li>Numero totale di chiamate dal Call Center [Ntotale_chiamate]</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le chiamate ricevute dal Call Center nel periodo di riferimento		
<b>Formule</b>	$TRC = \frac{N_{risposte}(\text{Tempo\_risposta} \leq 120\text{sec})}{N_{totale\_chiamate}} \times 100$ <p>dove:</p> $\text{Tempo\_risposta} = \text{Data\_risposta} - \text{Data\_chiamata}$ <p>(In caso di chiamata perduta il tempo di risposta è il tempo complessivo della chiamata)</p>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
<b>Valore di soglia</b>	$\geq 90\%$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di una penale		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

<p style="text-align: center;"><b>CONSIP S.p.A.</b> Gara per la fornitura di Reti fonia dati interne agli edifici, apparati per reti locali e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni</p>
---

### 2.3 CTP – CHIAMATE TELEFONICHE PERDUTE

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Quantità di chiamate telefoniche perdute al Call Center		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Report del Fornitore
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di chiamate perdute <i>[nr_chiamate_perdute]</i></li> <li>Numero di chiamate ricevute nel periodo di riferimento <i>[nr_chiamate]</i></li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerati tutte le chiamate ricevute dal call center nel periodo di riferimento		
<b>Formule</b>	$CTP = \frac{nr\_chiamate\_perdute}{nr\_chiamate} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
<b>Valore di soglia</b>	$\leq 4\%$ <i>(per tutte le fasce di performance)</i>		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

<p style="text-align: center;"><b>CONSIP S.p.A.</b></p> <p style="text-align: center;">Gara per la fornitura di Reti fonia dati interne agli edifici, apparati per reti locali e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni</p>
--

## 2.4 TRS – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA ALLE SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche relative a segnalazioni di disservizio		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Report del Fornitore
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data, ora e minuti di una segnalazione di disservizio al Call Center relativa ad una fascia Performance <math>[Data\_chiamata_{XP}]</math></li> <li>Data, ora e minuti della comunicazione del Fornitore della previsione di ripristino del disservizio <math>[Data\_risposta_{XP}]</math></li> <li>Numero totale di risposte a segnalazioni di disservizio relative ad una fascia di Performance <math>[Ntotale\_risposte_{XP}]</math></li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le segnalazioni di disservizi ricevute dal Call Center nel periodo di riferimento		
<b>Formule</b>	$TRS_{(Low\_Performance)} = \frac{Nrisposte_{LP}(T\_risposta \leq 6ore\_lavorative)}{Ntotale\_risposte_{LP}} \times 100$ $TRS_{(Medium\_Performance)} = \frac{Nrisposte_{MP}(T\_risposta \leq 4ore\_lavorative)}{Ntotale\_risposte_{MP}} \times 100$ $TRS_{(High\_Performance)} = \frac{Nrisposte_{HG}(Tempo\_risposta \leq 2ore\_solari)}{Ntotale\_risposte_{HG}} \times 100$ <p>dove:</p> $T\_risposta = Data\_risposta - Data\_chiamata$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
<b>Valore di soglia</b>	$\geq 90\%$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di una penale		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



<p style="text-align: center;"><b>CONSIP S.p.A.</b></p> <p style="text-align: center;">Gara per la fornitura di Reti fonia dati interne agli edifici, apparati per reti locali e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni</p>
--

## 2.5 TIS – TEMPESTIVITÀ DI INTERVENTO

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di intervento presso la sede oggetto del disservizio		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Report del Fornitore
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data, ora e minuti di una segnalazione di disservizio al Call Center relativa ad una fascia Performance <math>[Data\_chiamata_{XP}]</math></li> <li>Data, ora e minuti dell'intervento presso la sede interessata a cura del personale tecnico messo a disposizione da parte del Fornitore <math>[Data\_intervento_{XP}]</math></li> <li>Numero totale di risposte a segnalazioni di disservizio relative ad una fascia di Performance <math>[Ntotale\_risposte_{XP}]</math></li> </ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutte le segnalazioni di disservizio i cui interventi sono stati eseguiti nel periodo di riferimento		
Formule	$TIS_{(Low\_Performance)} = \frac{N_{interventi\_LP} (T\_intervento \leq 8ore\_lavorative)}{N_{totale\_risposte\_LP}} \times 100$ $TIS_{(Medium\_Performance)} = \frac{N_{interventi\_MP} (T\_intervento \leq 6ore\_lavorative)}{N_{totale\_risposte\_MP}} \times 100$ $TIS_{(High\_Performance)} = \frac{N_{interventi\_HG} (T\_intervento \leq 3ore\_solari)}{N_{totale\_risposte\_HG}} \times 100$ <p>dove:</p> $T\_intervento = Data\_intervento - Data\_chiamata$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	$\geq 90\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di una penale		
Eccezioni	Nessuna		

<p style="text-align: center;"><b>CONSIP S.p.A.</b></p> <p style="text-align: center;">Gara per la fornitura di Reti fonia dati interne agli edifici, apparati per reti locali e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni</p>
--

## 2.6 F1C – FERMI DI SEVERITY CODE 1 DEL CABLAGGIO RIPRISTINATI ENTRO I TEMPI STABILITI

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività del ripristino dai fermi di Severity Code 1 del Cablaggio		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Report del Fornitore
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data, ora e minuti di ripristino di un fermo di severity code 1 del cablaggio relativo ad una fascia Performance [<i>Data_ripr<sub>XP</sub></i>]</li> <li>Data, ora e minuti della segnalazione del disservizio al Call Center relativo ad una fascia Performance [<i>Data_richiesta<sub>XP</sub></i>]</li> <li>Numero totale interventi di ripristino dei fermi di severity code 1 del cablaggio relativi ad una fascia Performance [<i>Ntotale_interv<sub>XP</sub></i>]</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerati tutti gli interventi di ripristino di fermi di severity code 1 dei cablaggi completati nel periodo di riferimento		
<b>Formule</b>	$F1C_{(Low\_Performance)} = \frac{N_{interventi\_LP} (Durata\_interv \leq 16 \text{ ore lavorative})}{N_{totale\_interv\_LP}} \times 100$ $F1C_{(Medium\_Performance)} = \frac{N_{interventi\_MP} (Durata\_interv \leq 12 \text{ ore lavorative})}{N_{totale\_interv\_MP}} \times 100$ $F1C_{(High\_Performance)} = \frac{N_{interventi\_HG} (Durata\_interv \leq 6 \text{ ore solari})}{N_{totale\_interv\_HG}} \times 100$ <p>dove: <math>Durata\_interv = Data\_ripr - Data\_richiesta</math></p>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
<b>Valore di soglia</b>	$\geq 90\%$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

<p style="text-align: center;"><b>CONSIP S.p.A.</b></p> <p style="text-align: center;">Gara per la fornitura di Reti fonia dati interne agli edifici, apparati per reti locali e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni</p>
--

## 2.7 F2C – FERMI DI SEVERITY CODE 2 DEL CABLAGGIO RIPRISTINATI ENTRO I TEMPI STABILITI

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività del ripristino dai fermi di Severity Code 2 del Cablaggio		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Report del Fornitore
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data, ora e minuti di ripristino di un fermo di severity code 2 del cablaggio relativo ad una fascia Performance <math>[Data\_ripr_{XP}]</math></li> <li>Data, ora e minuti della segnalazione del disservizio al Call Center relativo ad una fascia Performance <math>[Data\_richiesta_{XP}]</math></li> <li>Numero totale interventi di ripristino dei fermi di severity code 2 del cablaggio relativi ad una fascia Performance <math>[N_{totale\_interv_{XP}}]</math></li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerati tutti gli interventi di ripristino di fermi di severity code 2 dei cablaggi completati nel periodo di riferimento		
<b>Formule</b>	$F2C_{(Low\_Performance)} = \frac{N_{interventi\_LP} (Durata\_interv \leq 24 \text{ ore lavorative})}{N_{totale\_interv\_LP}} \times 100$ $F2C_{(Medium\_Performance)} = \frac{N_{interventi\_MP} (Durata\_interv \leq 16 \text{ ore lavorative})}{N_{totale\_interv\_MP}} \times 100$ $F2C_{(High\_Performance)} = \frac{N_{interventi\_HP} (Durata\_interv \leq 8 \text{ ore solari})}{N_{totale\_interv\_HP}} \times 100$ <p>dove: <math>Durata\_interv = Data\_ripr - Data\_richiesta</math></p>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
<b>Valore di soglia</b>	$\geq 90\%$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

<p style="text-align: center;"><b>CONSIP S.p.A.</b></p> <p style="text-align: center;">Gara per la fornitura di Reti fonia dati interne agli edifici, apparati per reti locali e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni</p>
--

## 2.8 F1C– FERMI DI SEVERITY CODE 1 DEGLI APPARATI ATTIVI RIPRISTINATI ENTRO I TEMPI STABILITI

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività del ripristino dai fermi di Severity Code 1 degli apparati attivi		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Report del Fornitore
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data, ora e minuti di ripristino di un fermo di severity code 1 degli apparati attivi relativo ad una fascia Performance <math>[Data\_ ripr_{XP}]</math></li> <li>Data, ora e minuti della segnalazione del disservizio al Call Center relativo ad una fascia Performance <math>[Data\_ richiesta_{XP}]</math></li> <li>Numero totale interventi di ripristino di fermi di severity code 1 degli apparati attivi relativo ad una fascia Performance <math>[N_{totale\_ interv_{XP}}]</math></li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerati tutti gli interventi di ripristino di fermi di severity code 1 degli apparati attivi completati nel periodo di riferimento		
<b>Formule</b>	$F1A_{(Low\_Performance)} = \frac{N_{interventi\_LP} (Durata\_interv \leq 12 \text{ ore lavorative})}{N_{totale\_interv\_LP}} \times 100$ $F1A_{(Medium\_Performance)} = \frac{N_{interventi\_MP} (Durata\_interv \leq 10 \text{ ore lavorative})}{N_{totale\_interv\_MP}} \times 100$ $F1A_{(High\_Performance)} = \frac{N_{interventi\_HP} (Durata\_interv \leq 4 \text{ ore solari})}{N_{totale\_interv\_HP}} \times 100$ <p>dove: <math>Durata\_interv = Data\_ ripr - Data\_ richiesta</math></p>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
<b>Valore di soglia</b>	$\geq 90\%$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

<p style="text-align: center;"><b>CONSIP S.p.A.</b></p> <p style="text-align: center;">Gara per la fornitura di Reti fonia dati interne agli edifici, apparati per reti locali e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni</p>
--

## 2.9 F2C– FERMI DI SEVERITY CODE 2 DEGLI APPARATI ATTIVI RIPRISTINATI ENTRO I TEMPI STABILITI

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività del ripristino dai fermi di Severity Code 2 degli apparati attivi		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Report del Fornitore
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data, ora e minuti di ripristino di un fermo di severity code 2 degli apparati attivi relativo ad una fascia Performance <math>[Data\_ripr_{XP}]</math></li> <li>Data, ora e minuti della segnalazione del disservizio al Call Center relativo ad una fascia Performance <math>[Data\_richiesta_{XP}]</math></li> <li>Numero totale interventi di ripristino di fermi di severity code 2 degli apparati attivi relativi ad una fascia Performance <math>[N_{totale\_interv_{XP}}]</math></li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerati tutti gli interventi di ripristino di fermi di severity code 2 degli apparati attivi completati nel periodo di riferimento		
<b>Formule</b>	$F2A_{(Low\_Performance)} = \frac{N_{interventi\_LP} (Durata\_interv \leq 16 \text{ ore lavorative})}{N_{totale\_interv\_LP}} \cdot 100$ $F2A_{(Medium\_Performance)} = \frac{N_{interventi\_MP} (Durata\_interv \leq 12 \text{ ore lavorative})}{N_{totale\_interv\_MP}} \cdot 100$ $F2A_{(High\_Performance)} = \frac{N_{interventi\_HP} (Durata\_interv \leq 6 \text{ ore solari})}{N_{totale\_interv\_HP}} \cdot 100$ <p>dove: <math>Durata\_interv = Data\_ripr - Data\_richiesta</math></p>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
<b>Valore di soglia</b>	$\geq 90\%$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

**CONSIP S.p.A.**

Gara per la fornitura di Reti fonia dati interne agli edifici, apparati per reti locali e servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni

**2.10 CRO– CHIUSURA RECLAMI ON LINE**

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività nella chiusura dei Reclami on line		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Report del Fornitore
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data, ora e minuti di apertura del Reclamo on line [<i>Data_apertura</i>]</li> <li>• Data, ora e minuti della chiusura del Reclamo on line [<i>Data_chiusura</i>]</li> <li>• Numero totale di Reclami on line del periodo di riferimento [<i>Ntotale_reclami</i>]</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerati tutti Reclami on line chiusi nel periodo di riferimento		
<b>Formule</b>	$CRO = \frac{N_{reclami}(T_{chiusura} \leq 5 \text{ giorni lavorativi})}{N_{totale\_reclami}} \times 100$ <p>dove:</p> $T_{chiusura} = Data\_chiusura - Data\_apertura$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
<b>Valore di soglia</b>	$\geq 100\%$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di una penale		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

### 3 FORMAZIONE ED ADDESTRAMENTO

#### 3.1 RSC - RISPETTO DI UNA SCADENZA CONTRATTUALE

L'indicatore qualità va utilizzato per misurare il rispetto delle seguenti scadenze contrattuali:

- Erogazione del servizio di formazione e addestramento

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza contrattuale		
Unità di misura	Giorni	Fonte dati	Report del Fornitore
Periodo di riferimento	Durata della fornitura	Frequenza di misurazione	All'inizio del corso
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data prevista inizio corso [<i>Data_prev</i>]</li> <li>• Data effettiva inizio corso [<i>Data_eff</i>]</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$RSC = Data\_eff - Data\_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$\leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di una penale		
Eccezioni	Nessuna		