

**CONSIP S.p.A.**

*Gara telematica per la fornitura di Personal Computer desktop per le Pubbliche Amministrazioni*

---

APPENDICE

AL

CAPITOLATO TECNICO:

SCHEDE INDICATORI QUALITA'

**GARA TELEMATICA  
PER LA FORNITURA DI PERSONAL COMPUTER DESKTOP E  
DEI SERVIZI CONNESSI  
PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**

**INDICE**

<b>1.1</b>	<b>RTCCASO - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLE APPARECCHIATURE (PER SINGOLO ORDINE) .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2</b>	<b>RTCSACNSO – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI SOSTITUZIONE DELLE APPARECCHIATURE OGGETTO DI COLLAUDO NEGATIVO (PER SINGOLO ORDINE) .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3</b>	<b>TRAG – TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE IN GARANZIA (PER SINGOLO ORDINE) .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4</b>	<b>RTRSU – RISPETTO DEI TEMPI DI RITIRO E SMALTIMENTO DELL’USATO .....</b>	<b>6</b>
<b>1.5</b>	<b>ASTAO – Aderenza alle Specifiche Tecniche delle Apparecchiature Offerte .....</b>	<b>7</b>
<b>1.6</b>	<b>RTCRASV1 – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI RICONSEGNA DELLE APPARECCHIATURE SOTTOPOSTE A VERIFICA .....</b>	<b>8</b>
<b>1.7</b>	<b>RTCRASV2 – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI SOSTITUZIONE DELLE APPARECCHIATURE SOTTOPOSTE A VERIFICA CON ESITO negativo .....</b>	<b>9</b>
<b>1.8</b>	<b>RTCCR – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLA REPORTISTICA .....</b>	<b>10</b>
<b>1.9</b>	<b>TRROL – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA AI RECLAMI ON LINE.....</b>	<b>11</b>
<b>1.10</b>	<b>RTPMI– RISPETTO DELLE QUANTITA’ DI INSTALLAZIONI PIANIFICATE NEL MESE .....</b>	<b>12</b>
<b>1.11</b>	<b>TRCT – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE TELEFONICHE .....</b>	<b>13</b>
<b>1.12</b>	<b>CTP – CHIAMATE TELEFONICHE PERDUTE.....</b>	<b>14</b>
<b>1.13</b>	<b>COV – CONFORMITA’ DEGLI ORDINATIVI VERIFICATI .....</b>	<b>15</b>

**1.1 RTCCASO - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLE APPARECCHIATURE (PER SINGOLO ORDINE)**

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna (installazione, messa in esercizio e verifica di funzionalità) delle apparecchiature per ogni ordinativo		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Documentazione Pubblica Amministrazione e modulo di accettazione fornitore
Periodo di riferimento	Dall’emissione ordine fino al completamento delle consegne	Frequenza di misurazione	Per tutte le apparecchiature consegnate
Owner della verifica dell’indicatore		Pubblica Amministrazione titolare dell’ordine	
Applicabilità		Ogni singolo ordine	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Giorno di effettiva consegna (data_consegna<sub>i</sub>);</li><li>• Giorno di consegna pianificata (data_pianificata<sub>i</sub>);</li><li>• Numero apparecchiature relative all’ordine (n).</li></ul>		
Regole di campionamento	Vengono considerati solo le consegne relative ad un ordine specifico.		
Formula	$RTCCASO = \sum_{i=1}^n \frac{(data\_consegna - data\_pianificati) +  data\_consegna - data\_pianificati }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l’applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		

**1.2 RTCSACNSO – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI SOSTITUZIONE DELLE APPARECCHIATURE OGGETTO DI COLLAUDO NEGATIVO (PER SINGOLO ORDINE)**

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali, per singolo ordine, di sostituzione delle apparecchiature oggetto di collaudo negativo.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Documentazione Pubblica Amministrazione e modulo di accettazione fornitore
Periodo di riferimento	Dall’emissione ordine fino al completamento delle consegne	Frequenza di misurazione	A fronte di collaudo con esito negativo (per singolo ordinativo)
Owner della verifica dell’indicatore		Pubblica Amministrazione titolare dell’ordine	
Applicabilità		Ogni singolo ordine	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data della sostituzione dell’apparecchiatura (data_sost<sub>i</sub>);</li><li>• Data di individuazione collaudo negativo (data_coll_neg<sub>i</sub>);</li><li>• Termine tassativo per la riconsegna delle apparecchiature conformi (10 giorni)</li><li>• Numero apparecchiature relative all’ordine (n).</li></ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i collaudi eseguiti nel periodo di riferimento.		
Formula	$RTCSACNSO = \sum_{i=1}^n \frac{(data\_coll\_neg + 10 - data\_sost) +  data\_coll\_neg + 10 - data\_sost }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Mancato rispetto del valore di soglia comporta l’applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		

### 1.3 TRAG – TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE IN GARANZIA (PER SINGOLO ORDINE)

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Ripristinabilità
Aspetto da valutare	Misura la disponibilità dell'apparecchiatura nel periodo di riferimento. <ul style="list-style-type: none"><li>Va valutato il tempo di ripristino a seguito di difettosità delle apparecchiature in garanzia.</li></ul>		
Unità di misura	Ora lavorativa 8.30-17.30 Tutti i giorni esclusi sabato domenica e festivi	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none"><li>Documentazione di segnalazione guasto della PA;</li><li>Rapporto di Intervento di manutenzione e assistenza</li></ul>
Periodo di riferimento	Per tutta la durata del contratto attuativo e in particolare Mese precedente la rilevazione dati	Frequenza di misurazione	Mensile
Owner della verifica dell'indicatore		Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine	
Applicabilità		Ogni singolo ordine	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Data / ora di apertura/segnalazione guasto (OA<sub>i</sub>)</li><li>data / ora di chiusura/fine intervento risolutivo (OC<sub>i</sub>)</li><li>Tempo di intervento richiesto (8 ore)</li><li>Primo livello di ritardo (12 ore)</li><li>numero interventi richiesti e chiusi (n)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula per ogni singola apparecchiatura	$TRAG = \sum_{i=1}^n \frac{\left[ \left  OC_i - OA_i - 8 \right  + \left( OC_i - OA_i - 8 \right) \right]}{2} + \frac{\left[ \left  OC_i - OA_i - 12 \right  + \left( OC_i - OA_i - 12 \right) \right]}{2} \times 2$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali.		
Eccezioni	Vanno considerati come difetti solo i guasti hardware.		

**1.4 RTRSU – RISPETTO DEI TEMPI DI RITIRO E SMALTIMENTO DELL'USATO**

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Efficienza e rispetto dei tempi contrattuali nel gestire il servizio di ritiro e smaltimento dell’usato		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Report del Fornitore
Periodo di riferimento	Durata della Convenzione	Frequenza di misurazione	Per ogni servizio erogato
Owner della verifica dell’indicatore		Pubblica Amministrazione titolare dell’ordine	
Applicabilità		Relativamente ad ogni ordine in cui è richiesto il servizio	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data di ritiro effettiva dell’usato (data_rit<sub>i</sub>);</li><li>• Data di ritiro prestabilita (data_pian<sub>i</sub>)</li><li>• Numero di apparecchiature da ritirare (n)</li></ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutte le apparecchiature usate ritirate e smaltite nel periodo di riferimento		
Formula	$RTRSU = \sum_{i=1}^n \frac{(data\_rit_i - data\_pian_i) +  data\_rit_i - data\_pian_i }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l’applicazione di una penale.		
Eccezioni	Nessuna		

**1.5 ASTAO – ADERENZA ALLE SPECIFICHE TECNICHE DELLE APPARECCHIATURE OFFERTE**

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Aderenza alle specifiche tecniche delle apparecchiature		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Rapporti di verifica dei laboratori di prova accreditati
Periodo di riferimento	Durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi	Frequenza di misurazione	Al termine di ogni verifica
Owner della verifica dell’indicatore		Consip	
Applicabilità		Ogni singolo ordine	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Numero di apparecchiature verificate con esito positivo <math>[V_{POS}]</math></li><li>Numero di apparecchiature verificate <math>[V_{TOT}]</math></li></ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le apparecchiature verificate		
Formule	$ASTAO = \frac{V_{POS}}{V_{TOT}} \times 100$		
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	= 100%		
Azioni contrattuali			
Eccezioni	Nessuna		

**1.6 RTCRASV1 – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI RICONSEGNA DELLE APPARECCHIATURE SOTTOPOSTE A VERIFICA**

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali per la riconsegna del campione di apparecchiatura sottoposta a verifica		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Documentazione PA e Rapporti di verifica dei laboratori di prova accreditati
Periodo di riferimento	Intera durata della convenzione e di ogni contratto attuativo	Frequenza di misurazione	Fino ad un massimo di 10 Prime verifiche (con esito positivo)
Owner della verifica dell’indicatore		Consip	
Applicabilità		Tutte le apparecchiature consegnate	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data di riconsegna effettiva dell’apparecchiatura (data_ric_eff<sub>i</sub>);</li><li>• Data referto di laboratorio (data_lab<sub>i</sub>)</li><li>• Termine tassativo per la riconsegna delle apparecchiature (10 giorni)</li><li>• Numero apparecchiature sottoposte a verifica (n).</li></ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le apparecchiature verificate.		
Formula	$RTCRASV1 = \sum_{i=1}^n \frac{(data\_ric\_eff_i + 10 - data\_lab_i) +  data\_ric\_eff_i + 10 - data\_lab_i }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l’applicazione di penali.		
Eccezioni	Nel caso di esito negativo delle verifiche: <ul style="list-style-type: none"><li>1. non si procede al decremento delle Prime Verifiche</li><li>2. potranno essere eseguite ulteriori 5 prove</li><li>3. sostituzione delle apparecchiature con esito negativo della verifica</li></ul>		



**1.7 RTCRASV2 – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI SOSTITUZIONE DELLE APPARECCHIATURE SOTTOPOSTE A VERIFICA CON ESITO NEGATIVO**

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali per la sostituzione del campione di apparecchiatura sottoposta a verifica con esito negativo		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Documentazione PA e Rapporti di verifica dei laboratori di prova accreditati
Periodo di riferimento	Intera durata della convenzione e di ogni contratto attuativo	Frequenza di misurazione	Per tutte le apparecchiature sottoposte a verifica con esito negativo
Owner della verifica dell'indicatore		Consip	
Applicabilità		Ogni singolo ordine	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data di consegna dell'apparecchiatura sostitutiva (data_sost<sub>i</sub>);</li><li>• Data referto di laboratorio (data_lab<sub>i</sub>);</li><li>• Termine tassativo per la riconsegna delle apparecchiature sostitutive (30 giorni)</li><li>• Numero apparecchiature sottoposte a verifica (n).</li></ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le apparecchiature verificate.		
Formula	$RTCRASV2 = \sum_{i=1}^n \frac{(data\_sost_i + 30 - data\_lab_i) +  data\_sost_i + 30 - data\_lab_i }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		

**1.8 RTCCR – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLA REPORTISTICA**

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna della reportistica		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Documenti di consegna dei report
Periodo di riferimento	Durata Convenzione	Frequenza di misurazione	Mensile
Owner della verifica dell’indicatore		Consip	
Applicabilità		Tutto il periodo della Convenzione	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data effettiva di consegna reportistica (data_cons<sub>i</sub>);</li><li>• Data prevista consegna (data_prev<sub>i</sub>)</li><li>• Mesi di durata della convenzione (n)</li></ul>		
Regole di campionamento	Vengono considerati tutti i report consegnati nel periodo di riferimento		
Formula	$RTCCR = \sum_{i=1}^n \frac{(data\_cons_i - data\_prev_i) +  data\_cons_i - data\_prev_i }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l’applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		

**1.9 TRROL – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA AI RECLAMI ON LINE**

<b>Caratteristica</b>	Efficienza	<b>Sottocaratteristica</b>	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempestività e rispetto dei tempi contrattuali di risposta ai reclami on-line		
<b>Unità di misura</b>	Giorni lavorativi	<b>Fonte dati</b>	Sito internet CONSIP SpA
<b>Periodo di riferimento</b>	Per tutta la durata della convenzione e di ogni contratto attuativo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Per ogni reclamo
<b>Owner della verifica dell'indicatore</b>	Consip		
<b>Applicabilità</b>	Tutto il periodo della Convenzione		
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data di chiusura del reclamo (data_chiu<sub>i</sub>);</li> <li>• Data di ricezione del reclamo (data_recl<sub>i</sub>)</li> <li>• Giorni previsti per chiusura (5)</li> <li>• Numero reclami ricevuti e chiusi (n)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerati tutti i reclami ricevuti		
<b>Formula</b>	$TRROL = \sum_{i=1}^n \frac{(data\_chiui - data\_recli - 5) +  data\_chiui - data\_recli - 5 }{2}$		
<b>Valore di soglia</b>	0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

**1.10 RQIPM– RISPETTO DELLE QUANTITA' DI INSTALLAZIONI PIANIFICATE NEL MESE**

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali delle installazioni delle apparecchiature		
Unità di misura	Quantità apparecchiature	Fonte dati	Report del Fornitore
Periodo di riferimento	Intera durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi	Frequenza di misurazione	Mensile
Owner della verifica dell'indicatore		Consip	
Applicabilità		Tutto il periodo della Convenzione	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Quantità di installazioni effettuate (inst_eff<sub>i</sub>);</li><li>Quantità totale pianificata (inst_pian<sub>i</sub>);</li><li>Numero mesi di riferimento (n)</li></ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le installazioni del periodo di riferimento.		
Formula	$RTPMI = \sum_{i=1}^n \frac{(inst\_pian_i - inst\_eff_i) +  inst\_pian_i - inst\_eff_i }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale		
Eccezioni	Nessuna		

**1.11 TRCT – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE TELEFONICHE**

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali di risposta alle chiamate telefoniche.		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Verifica effettuata da CONSIP e/o da terzi autorizzati o da report IPBX
Periodo di riferimento	Tutto il periodo della Convenzione e dei singoli contratti attuativi	Frequenza di misurazione	Misurazione a campione (random ), se presente report su base mensile
Owner della verifica dell’indicatore		Consip	
Applicabilità		Ad ogni sigola chiamata effettuata al Call Center	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>N° chiamate con risposta oltre i 20” (n_risp);</li><li>N° totale di chiamate ricevute (n_chiam).</li></ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate ricevute dal Call Center nel periodo di riferimento.		
Formula	$TRT01 = \frac{n\_resp}{n\_chiam} \times 100$		
Valore di soglia	90%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l’applicazione di una penale.		
Eccezioni	Nessuna		

**1.12 CTP – CHIAMATE TELEFONICHE PERDUTE**

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Quantità di chiamate telefoniche perdute.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Verifica effettuata da CONSIP e/o da terzi autorizzati o da report IPBX
Periodo di riferimento	Tutto il periodo della Convenzione e dei singoli contratti attuativi	Frequenza di misurazione	Misurazione a campione (random ), se presente report su base mensile
Owner della verifica dell’indicatore		Consip	
Applicabilità		Ad ogni singola chiamata effettuata al Call Center	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>N° di chiamate perdute (n_perd);</li><li>N° di chiamate ricevute (n_chiam)</li></ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutte le chiamate ricevute dal call center nel periodo di riferimento.		
Formula	$CTP = \frac{n\_perd}{n\_chiam} \times 100$		
Valore di soglia	4%		
Azioni contrattuali	Nessuno		
Eccezioni	Nessuna		

**1.13 COV – CONFORMITA' DEGLI ORDINATIVI VERIFICATI**

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Misura la conformità del servizio, misurando i casi di non conformità relativi agli ordinativi di fornitura.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Verifica effettuata da CONSIP e/o da Organismi di Ispezione preposti
Periodo di riferimento	Per tutta la durata della Convenzione e dei contratti attuativi	Frequenza di misurazione	Misurazione a campione (random)
Owner della verifica dell’indicatore		Consip	
Applicabilità		Per ogni ordinativo di fornitura	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>N° di ordinativi con non conformità gravi (n_non_conf_g);</li><li>N° di ordinativi verificati (n_ord)</li></ul>		
Regole di campionamento	Vanno tutti gli ordinativi di fornitura		
Formula	$COV = \frac{n\_non\_conf\_g}{n\_ord} \times 100$		
Valore di soglia	75%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l’applicazione di una penale.		
Eccezioni	Nessuna		