

**CONSIP S.p.A.**

*Gara telematica per l'affidamento del servizio di noleggio full-service di macchine fotocopiatrici digitali di fascia alta e dei servizi connessi per le pubbliche amministrazioni*

---

APPENDICE (C)

INDICATORI QUALITA'

**GARA TELEMATICA  
PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI NOLEGGIO FULL-SERVICE DI  
MACCHINE FOTOCOPIATRICI DIGITALI DI FASCIA ALTA E DEI SERVIZI  
CONNESSI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**

**INDICE**

<b>1. RTCCASO - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLE APPARECCHIATURE (PER SINGOLO ORDINE).....</b>	<b>3</b>
<b>2. RTCCMC – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DEL MATERIALE DI CONSUMO (per singolo ordine) .....</b>	<b>4</b>
<b>3. TRA1 – TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE RELATIVE AL SINGOLO ORDINATIVO (per apparecchiature installate nei capoluoghi di provincia).....</b>	<b>5</b>
<b>4. TRA2 – TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE RELATIVE AL SINGOLO ORDINATIVO (per apparecchiature installate al di fuori dei capoluoghi di provincia).....</b>	<b>6</b>
<b>5. TRA3 – TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE RELATIVE AL SINGOLO ORDINATIVO (mediante sostituzione).....</b>	<b>7</b>
<b>6. RTRSU – RISPETTO DEI TEMPI DI RITIRO E SMALTIMENTO DELL’USATO.....</b>	<b>8</b>
<b>7. RTRSMC – RISPETTO DEI TEMPI DI RITIRO E SMALTIMENTO DEI MATERIALI DI CONSUMO .....</b>	<b>9</b>
<b>8. RTCCR – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLA REPORTISTICA.....</b>	<b>10</b>
<b>9. TRROL – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA AI RECLAMI ON LINE.....</b>	<b>11</b>
<b>10. TRCT – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE TELEFONICHE .....</b>	<b>12</b>
<b>11. CTP – CHIAMATE TELEFONICHE PERDUTE .....</b>	<b>13</b>
<b>12. COV – CONFORMITA’ DEGLI ORDINATIVI VERIFICATI.....</b>	<b>14</b>

**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_cons<sub>i</sub>);</li><li>• Giorno di consegna pianificata (data_pian<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	$RTCCASO = \frac{\sum_{i=1}^n (data\_cons_i - data\_pian_i) +  data\_cons_i - data\_pian_i }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l’applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		

**2. RTCCMC – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DEL MATERIALE DI CONSUMO (per singolo ordine)**

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali, per singolo ordine, di consegna del materiale di consumo.		
Unità di misura	Ora lavorativa 8.30-13.30 14.30-17.30 Tutti i giorni esclusi sabato domenica e festivi	Fonte dati	Documentazione Pubblica Amministrazione e modulo di consegna dei materiali di consumo
Periodo di riferimento	Dalla consegna delle apparecchiature fino al completamento del contratto	Frequenza di misurazione	A fronte di richieste di materiali di consumo
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 richiesta dei materiali di consumo (data_rich<sub>i</sub>);</li><li>• Data / ora consegna dei materiali di consumo (data_cons<sub>i</sub>);</li><li>• Termine tassativo per la consegna dei materiali di consumo (24 ore lavorative)</li><li>• Numero di richieste effettuate relative all'ordine (n).</li></ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di materiali di consumo nel periodo di riferimento.		
Formula	$RTCCMC = \sum_{i=1}^n \frac{(data\_cons_i - 24 - data\_rich_i) +  data\_cons_i - 24 - data\_rich_i }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		

**3. TRA1 – TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE RELATIVE AL SINGOLO ORDINATIVO (per apparecchiature installate nei capoluoghi di provincia)**

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.</li></ul>		
Unità di misura	Ora lavorativa 8.30-13.30 14.30-17.30 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	Trimestrale
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 (16 ore lavorative)</li><li>numero interventi richiesti e chiusi (n)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula per ogni singola apparecchiatura	$TRA1 = \sum_{i=1}^n \frac{\left[ \left  OC_i - OA_i - 16 \right  + \left( OC_i - OA_i - 16 \right) \right]}{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		

**4. TRA2 – TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE RELATIVE AL SINGOLO ORDINATIVO (per apparecchiature installate al di fuori dei capoluoghi di provincia)**

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.</li></ul>		
Unità di misura	Ora lavorativa 8.30-18.30 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	Trimestrale
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 (20 ore lavorative)</li><li>numero interventi richiesti e chiusi (n)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula per ogni singola apparecchiatura	$TRAG = \sum_{i=1}^n \frac{\left[ \left  OC_i - OA_i - 20 \right  + \left( OC_i - OA_i - 20 \right) \right]}{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		

**5. TRA3 – TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE RELATIVE AL SINGOLO ORDINATIVO (mediante sostituzione)**

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.</li></ul>		
Unità di misura	Ora lavorativa 8.30-13.30 14.30-17.30 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	Trimestrale
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 (32 ore lavorative)</li><li>numero interventi richiesti e chiusi (n)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula per ogni singola apparecchiatura	$TRAG = \sum_{i=1}^n \frac{\left[ \left  OC_i - OA_i - 32 \right  + \left( OC_i - OA_i - 32 \right) \right]}{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		

**6. 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 dei valori di soglia comporta l’applicazione di una penale.		
Eccezioni	Nessuna		



**7. RTRSMC – RISPETTO DEI TEMPI DI RITIRO E SMALTIMENTO DEI MATERIALI DI CONSUMO**

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Efficienza e rispetto dei tempi contrattuali nel gestire il servizio di ritiro e smaltimento dei materiali di consumo		
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 dei valori di soglia comporta l’applicazione di una penale.		
Eccezioni	Nessuna		

**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		

**9. TRROL – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA AI RECLAMI ON LINE**

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività e rispetto dei tempi contrattuali di risposta ai reclami on-line		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Sito internet CONSIP SpA
Periodo di riferimento	Per tutta la durata della convenzione e di ogni contratto attuativo	Frequenza di misurazione	Per ogni reclamo
Owner della verifica dell'indicatore		Consip	
Applicabilità		Tutto il periodo della Convenzione	
Dati elementari da rilevare	<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>		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i reclami ricevuti		
Formula	$TRROL = \sum_{i=1}^n \frac{(data\_chiu_i - data\_recl_i - 5) +  data\_chiu_i - data\_recl_i - 5 }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale.		
Eccezioni	Nessuna		

**10. 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		

**11. 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		

**12. COV – CONFORMITA' DEGLI ORDINATIVI VERIFICATI**

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica		Conformità
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			