

**CONSIP S.p.A.**

*Gara telematica per la fornitura di licenze d'uso Microsoft Office e dei servizi connessi per  
le Pubbliche Amministrazioni*

---

**ALLEGATO 1.3.**

**AL**

**CAPITOLATO TECNICO:**

**SCHEDE INDICATORI QUALITA'**

**INDICE**

<b>1.1 RTCCASO - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA (PER SINGOLO ORDINE) .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 RTCCR – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLA REPORTISTICA .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 TRROL – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA AI RECLAMI ON LINE .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 TRCT – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE TELEFONICHE .....</b>	<b>6</b>
<b>1.5 CTP – CHIAMATE TELEFONICHE PERDUTE .....</b>	<b>7</b>

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

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna per ogni ordinativo		
Unità di misura	Giorni solari	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 tutti i prodotti oggetto di consegna
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 prodotti relativi all’ordine (n).</li></ul>		
Regole di campionamento	Vengono considerati solo le consegne relative ad un ordine specifico.		
Formula	$RTCCASO = \sum_{i=1}^n \frac{(data\_cons_i - data\_pianificata_i) +  data\_cons_i - data\_pianificata_i }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l’applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		

**1.2 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 solari	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		

**1.3 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		

**1.4 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 singola 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		

**1.5 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		