

CONSIP S.p.A.

*Gara per la fornitura di Server (Entry e Midrange) e la prestazione dei servizi connessi ed opzionali per le
Pubbliche Amministrazioni*

APPENDICE 3

AL

CAPITOLATO TECNICO:

SCHEDE INDICATORI QUALITA'

***GARA PER LA FORNITURA DI SERVER (ENTRY E MIDRANGE) E
LA PRESTAZIONE DEI SERVIZI CONNESSI E DEI SERVIZI
OPZIONALI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI***

INDICE

1.1	RTCCASO - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLE APPARECCHIATURE (PER SINGOLO ORDINE).....	3
1.2	RTCSACNSO – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI SOSTITUZIONE DELLE APPARECCHIATURE OGGETTO DI COLLAUDO NEGATIVO (PER SINGOLO ORDINE)	4
1.3	TIAG – TEMPO DI INTERVENTO SULLE APPARECCHIATURE IN GARANZIA (PER SINGOLO ORDINE)	5
1.4	TRAG – TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE IN GARANZIA (PER SINGOLO ORDINE)	6
1.5	RTCCR – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLA REPORTISTICA	7
1.6	RTPMI– RISPETTO DELLE QUANTITA' DI INSTALLAZIONI PIANIFICATE NEL MESE	8
1.7	TRCT – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE TELEFONICHE.....	9
1.8	CTP – CHIAMATE TELEFONICHE PERDUTE.....	10
1.9	COV – CONFORMITA' DEGLI ORDINATIVI VERIFICATI	11

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, configurazione ed avvio operativo 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">• Giorno di effettiva consegna (data_consegna_i);• Giorno di consegna pianificata (data_pianificata_i);• Numero apparecchiature relative all’ordine (n).		
Regole di campionamento	Vengono considerati solo le consegne relative ad un ordine specifico.		
Formula	$RTCCASO = \sum_{i=1}^n \frac{(data_consegna_i - data_pianificata_i) + data_consegna_i - data_pianificata_i }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l’applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		

1.2 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	Dal collaudo con esito negativo 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">• Data della sostituzione dell'apparecchiatura (data_sost_i);• Data di individuazione collaudo negativo (data_coll_neg_i);• Termine tassativo per la riconsegna delle apparecchiature conformi (2 giorni)• Numero apparecchiature relative all'ordine (n).		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i collaudi eseguiti nel periodo di riferimento.		
Formula	$RTCSACNSO = \sum_{i=1}^n \frac{(data_coll_neg_i + 2 - data_sost_i) + data_coll_neg_i + 2 - data_sost_i }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		

1.3 TIAG – TEMPO DI INTERVENTO SULLE APPARECCHIATURE IN GARANZIA (PER SINGOLO ORDINE)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali. <ul style="list-style-type: none">Va valutato il tempo di intervento a seguito della segnalazione delle difettosità delle apparecchiature in garanzia.		
Unità di misura	Ora lavorativa 8.30-17.30 sabato 8.30-12.30 Tutti i giorni esclusi domenica e festivi	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none">Documentazione di segnalazione guasto della PA;
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">Data / ora di apertura/segnalazione guasto (OA_i)data / ora di inizio intervento (OC_i)Tempo di intervento richiesto (8 ore, 4 ore solo per capoluoghi di regione) (T_{ir})Primo livello di ritardo (12 ore, 6 ore solo per capoluoghi di regione) (R_{pl})numero interventi richiesti e chiusi (n)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula per ogni singola apparecchiatura	$TIAG = \sum_{i=1}^n \left[\frac{ OC_i - OA_i - Tir + (OC_i - OA_i - Tir)}{2} \right] + \left[\frac{ OC_i - OA_i - Rpl + (OC_i - OA_i - Rpl)}{2} \right] \times 2$		
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 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">Va valutato il tempo di ripristino a seguito di intervento per difettosità delle apparecchiature in garanzia.		
Unità di misura	Ora lavorativa 8.30-17.30 sabato 8.30-12.30 Tutti i giorni esclusi domenica e festivi	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none">Documentazione di segnalazione guasto della PA;Rapporto di Intervento di manutenzione e assistenza
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">Data / ora di apertura/segnalazione guasto (OA_i)data / ora di inizio intervento (OC_i)Tempo di intervento richiesto (8 ore, 4 ore solo per capoluoghi di regione) (T_{ir})Primo livello di ritardo (12 ore, 6 ore solo per capoluoghi di regione) (R_{pl})numero interventi richiesti e chiusi (n)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula per ogni singola apparecchiatura	$TRAG = \sum_{i=1}^n \frac{\left[\left OC_i - OA_i - T_{ir} \right + \left(OC_i - OA_i - T_{ir} \right) \right]}{2} + \frac{\left[\left OC_i - OA_i - R_{pl} \right + \left(OC_i - OA_i - R_{pl} \right) \right]}{2} \times 2$		
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.		

1.5 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">• Data effettiva di consegna reportistica (data_cons_i);• Data prevista consegna (data_prev_i)• Mesi di durata della convenzione (n)		
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		

1.6 RTPMI– RISPETTO DEI TEMPI DELLE 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">Quantità di installazioni effettuate (inst_eff_i);Quantità totale pianificata (inst_pian_i);Numero mesi di riferimento (n)		
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		

1.7 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">N° chiamate con risposta oltre i 20” (n_risp);N° totale di chiamate ricevute (n_chiam).		
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	80%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l’applicazione di una penale.		
Eccezioni	Nessuna		

1.8 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">N° di chiamate perdute (n_perd);N° di chiamate ricevute (n_chiam)		
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		

1.9 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">N° di ordinativi con non conformità gravi (n_non_conf_g);N° di ordinativi verificati (n_ord)			
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			