

APPENDICE (3)

INDICATORI QUALITA'

FORNITURA DI SERVER (ENTRY E MIDRANGE) E DEI SERVIZI CONNESSI ED OPZIONALI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI



INDICE

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



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 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 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_cons_i);• Giorno di consegna pianificata (data_pian_i);• Numero apparecchiature relative all’ordine (n). | | |
| Regole di campionamento | Vengono considerate solo le consegne relative ad un ordine specifico. | | |
| Formula | $RTCCASO = \sum_{i=1}^n \frac{(data_cons_i - data_pian_i) + data_cons_i - data_pian_i }{2}$ | | |
| Valore di soglia | 0 | | |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l’applicazione di penali. | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



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 | | |



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 | Documentazione di segnalazione guasto della Pubblica Amministrazione |
| 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 | $TIAG = \sum_{i=1}^n \left[\frac{\left OC_i - OA_i - T_{ir} \right + (OC_i - OA_i - T_{ir})}{2} \right] + \left[\frac{\left OC_i - OA_i - R_{pl} \right + (OC_i - OA_i - R_{pl})}{2} \right] \times 2$ | | |
| 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. | | |



TRAG - TEMPO DI RIPRISTINO SULLE 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 Pubblica Amministrazione;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 inizio intervento relativo alla segnalazione del guasto (OA_i)data / ora di inizio fase ripristino (coincide con la fine dell'intervento) (OC_i)Tempo di risoluzione dell'inconveniente (e della ripresa dell'operatività dell'apparecchiatura) 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 | $TRAG = \sum_{i=1}^n \left[\frac{ OC_i - OA_i - Tir + (OC_i - OA_i - Tir)}{2} \right] + \frac{ OC_i - OA_i - Rpl + (OC_i - OA_i - Rpl)}{2} \times 2$ | | |
| 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. | | |



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 | | Consignp | |
| 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 | | |



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 | | |



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), sulla base dati mensile, se presente sul report IPBX |
| 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° chiamate con risposta entro 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 | $TRTCT = \frac{n_resp}{n_chiam} \times 100$ | | |
| Valore di soglia | 80% | | |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale. | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



CTP - CHIAMATE TELEFONICHE PERDUTE

| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Efficienza temporale |
|--------------------------------------|--|--|---|
| Aspetto da valutare | Quantità di chiamate telefoniche perdute. | | |
| 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), sulla base dati mensile, se presente sul report IPBX |
| 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 | | |



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 | 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 | $COV = \frac{n_non_conf - g}{n_ord} \times 100$ | | | |
| Valori di soglia | 30%, 50%, 75% | | | |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto dei valore di soglia comporta l'applicazione di una penale. | | | |
| Eccezioni | Nessuna | | | |