

APPENDICE
AL
CAPITOLATO TECNICO:
SCHEDE INDICATORI QUALITA'

**GARA TELEMATICA
PER LA FORNITURA DI STAMPANTI E APPARECCHIATURE
MULTIFUNZIONE E DEI SERVIZI CONNESSI ED OPZIONALI
PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**

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 consegnadelle 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 e delle installazioni	Frequenza di misurazione	al termine del periodo di riferimento
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 di effettiva consegna di un’apparecchiatura (data_consegna_app);• Data di consegna pianificata di un’apparecchiatura (data_pian_cons_app);• Numero apparecchiature da consegnare (n		
Regole di campionamento	Vengono considerati solo le consegne relative ad un ordine specifico.		
Formula	<div>RTCCASO=</div> <div>$\sum_{i=1}^n \text{Ritardo}_i$</div> <div>dove</div> <div>$\text{Ritardo}_i = \text{Ritardo}_{\text{cons}_i} + \text{Ritardo}_{\text{inst}_i}$</div> <div><div><div>0</div><div>↗</div><div>↘</div></div><div><div>(se data_consegna_app_i ≤ data_pian_consegna_app_i)</div><div></div><div>data_consegna_app_i - data_pian_consegna_app_i</div><div>(se data_consegna_app_i > data_pian_consegna_app_i)</div></div></div>		
Valore di soglia	RTCCASO =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. Il termine tassativo per la riconsegna delle apparecchiature sostituite è 10 giorni lavorativi		
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 delle apparecchiature sostituite	Frequenza di misurazione	al termine del periodo di riferimento
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 di consegna dell’apparecchiatura sostitutiva(data_cons_sost_i);• Data di del collaudo negativo dell’apparecchiatura (data_coll_neg_i);• Numero apparecchiature da sostituire (n).		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i collaudi eseguiti nel periodo di riferimento.		
Formula	$RTCSACNSO = \sum_{i=1}^n \text{Ritardo}_i$ <p>dove</p> $\text{Ritardo}_i = \begin{cases} 0 & (\text{se } data_cons_sost_i - data_coll_neg_i \leq 10) \\ data_cons_sost_i - data_coll_neg_i & (\text{se } data_cons_sost_i - data_coll_neg_i > 10) \end{cases}$		
Valore di soglia	RTCSACNSO = 0		
Azioni contrattuali	Mancato rispetto del valore di soglia comporta l’applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		

TRA1 - TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE IN GARANZIA (PER SINGOLO ORDINE) NEI CAPOLUOGHI DI PROVINCIA

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Ripristinabilità
Aspetto da valutare	<ul style="list-style-type: none">il tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti hardware delle apparecchiature in garanzia. Tempo di ripristino della funzionalità delle apparecchiature nei capoluoghi di provincia (entro 16 ore lavorative)		
Unità di misura	Ora lavorativa (8.30-17.30 da lunedì' a venerdì' esclusi ifestivi)	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none">Documentazione di segnalazione malfunzionamento della PA;Rapporto di Intervento di manutenzione e assistenza
Periodo di riferimento	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 malfunzionamento (OA_i)data / ora di chiusura/fine intervento risolutivo (OC_i)numero interventi chiusi nel periodo di riferimento (n)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	<div>$TRA1 = \sum_{i=1}^n \text{Ritardo}_i$<p>dove</p>$\text{Ritardo}_i = \begin{cases} 0 & (\text{se } OC_i - OA_i \leq 16) \\ \nearrow \\ OC_i - OA_i & (\text{se } OC_i - OA_i > 16) \end{cases}$</div>		
Valore di soglia	TRA1 = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		

TRA2 - TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE IN GARANZIA (PER SINGOLO ORDINE) AL DI FUORI DEI CAPOLUOGHI DI PROVINCIA

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Ripristinabilità
Aspetto da valutare	Va valutato il tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti hardware delle apparecchiature in garanzia. Il Tempo di ripristino della funzionalità delle apparecchiature al di fuori dei capoluoghi di provincia (entro 20 ore lavorative)		
Unità di misura	Ora lavorativa (8.30-17.30 da lunedì’ a venerdì’ esclusi i festivi)	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none">Documentazione di segnalazione malfunzionamento della PA;Rapporto di Intervento di manutenzione e assistenza
Periodo di riferimento	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 malfunzionamento (OA_i)data / ora di chiusura/fine intervento risolutivo (OC_i)numero interventi chiusi nel periodo di riferimento(n)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula per ogni singola apparecchiatura	$TRA2 = \sum_{i=1}^n \text{Ritardo}_i$ <p>dove</p> $\text{Ritardo}_i = \begin{cases} 0 & (\text{se } OC_i - OA_i \leq 20) \\ OC_i - OA_i & (\text{se } OC_i - OA_i > 20) \end{cases}$		
Valore di soglia	TRA2 = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l’applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna.		

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 <ul style="list-style-type: none">Termine tassativo per la riconsegna delle apparecchiature entro 10 giorni		
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	al termine di ogni verifica
Owner della verifica dell'indicatore		Consip	
Applicabilità		Tutte le apparecchiature consegnate	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data di riconsegna effettiva dell'apparecchiatura (data_ric_eff_i);Data referto di laboratorio (data_lab_i)Numero apparecchiature sottoposte a verifica (n).		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le apparecchiature verificate.		
Formula	<div>$RTCRASV1 = \sum_{i=1}^n \text{Ritardo}_i$<p>dove</p>$\text{Ritardo}_i = \begin{cases} 0 & (\text{se } data_ric_eff_i - data_lab_i \leq 10) \\ \nearrow \\ Data_ric_eff_i - data_lab_i & (\text{se } data_ric_eff_i - data_lab_i > 10) \end{cases}$</div>		
Valore di soglia	RTCRASV1=0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna.		

RTCRAV2 - 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. il termine tassativo per la riconsegna delle apparecchiature sostitutive è di 30 giorni		
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	negativo per ogni verifica
Owner della verifica dell’indicatore		Consip	
Applicabilità		Ogni singolo ordine	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Data di consegna dell’apparecchiatura sostitutiva (data_sost_i);• Data referto di laboratorio (data_lab_i);• Numero apparecchiature sottoposte a verifica con esito negativo(n).		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le apparecchiature verificate.		
Formula	<div>$RTCRAV2 = \sum_{i=1}^n \text{Ritardo}_i$<p>dove</p><div><div>0</div><div>(se data_sost_i - data_lab_i ≤ 30)</div></div><div>↗</div><div>Ritardo_i =</div><div>↘</div><div>Data_sost_i - data_lab_i</div><div>(se data_sost_i - data_lab_i > 30)</div></div>		
Valore di soglia	RTCRAV2=0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l’applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		

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	Mese precedente la rilevazione	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);• Data prevista consegna (data_prev)		
Regole di campionamento	Vengono considerati tutti i report consegnati nel periodo di riferimento		
Formula	RTCCR = data_cons - data_prev		
Valore di soglia	RTCCR<=0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		

RTPMI- RISPETTO DELLE QUANTITA' DI INSTALLAZIONI PIANIFICATE NEL MESE

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto delle quantità contrattuali delle installazioni delle apparecchiature		
Unità di misura	apparecchiature	Fonte dati	Report del Fornitore
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	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 nel periodo di riferimento (inst_eff);• Quantità totale pianificata (inst_pian);		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	RTPMI = inst_eff - inst_pian		
Valore di soglia	RTPMI=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	report IPBX
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	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° chiamate con risposta oltre i 20" (n_risp);N° totale di chiamate ricevute dal Call Center nel periodo di riferimento (n_chiam).		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TRCT = \frac{n_ risp}{n_chiam} \times 100$		
Valore di soglia	TRCT ≥ 90%		
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	Punto percentuale	Fonte dati	report IPBX
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	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 dal call center nel periodo di riferimento (n_chiam)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CTP = \frac{n_perd}{n_chiam} \times 100$		
Valore di soglia	CTP ≤ 4%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale.		
Eccezioni	Nessuna		

COV - CONFORMITA' DEGLI ORDINATIVI VERIFICATI

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Conformità
Aspetto da valutare	Misura la conformità del servizio rispetto agli ordinativi, misurando i casi di non conformità relativi agli ordinativi di fornitura.		
Unità di misura	Punto percentualef	Fonte dati	Verbali di verifica ispettiva
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	mensile
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 almeno una non conformità (n_non_conf_g);N° di ordinativi verificati (n_ord)		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$COV = \frac{n_ord - n_non_conf_g}{n_ord} \times 100$		
Valore di soglia	COV ≥75%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale.		
Eccezioni	Nessuna		

RTRSU - RISPETTO DEI TEMPI DI RITIRO DEI R.A.E.E.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi di ritiro per raccolta e trattamento dei rifiuti ed apparecchiature elettriche ed elettroniche		
Unità di misura	Giorni	Fonte dati	Documentazione PA e/o del fornitore
Periodo di riferimento	Intera durata della convenzione e di ogni contratto attuativo	Frequenza di misurazione	Per tutte le apparecchiature oggetto degli ordini per cui è previsto il servizio
Owner della verifica dell'indicatore		PA	
Applicabilità		Tutte le apparecchiature da ritirare	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Data di ritiro (data_rit_eff_i);• Data di ritiro pianificato (data_rit_pian_i)• Numero apparecchiature sottoposte a verifica (n).		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le apparecchiature sottoposte a ritiro.		
Formula	$RTRSU = \sum_{i=1}^n \frac{(data_rit_eff_i - data_rit_pian_i) + data_rit_eff_i - data_rit_pian_i }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale.		
Eccezioni	Nessuna		