

APPENDICE 3  
DEL  
CAPITOLATO TECNICO:  
SCHEDE INDICATORI QUALITA'



## INDICE

1.1 RTCCASO - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA (PER SINGOLO ORDINE) .....	3
1.2 RTCCR - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLA REPORTISTICA .....	4
1.3 TRCT - TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE TELEFONICHE .....	5
1.4 CTP - CHIAMATE TELEFONICHE PERDUTE .....	6
1.5 COV - CONFORMITA' DEGLI ORDINATIVI VERIFICATI.....	7



### 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 dell’Indicatore di Qualità comporta l’applicazione di una penale pari ad una percentuale così come definita nell’Art. 11, comma 1 dello Schema di Convenzione.		
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 dell'Indicatore di Qualità comporta l'applicazione di una penale pari ad una percentuale così come definita nell'Art. 11, comma 3, lettera a) dello Schema di Convenzione.		
Eccezioni	Nessuna		



### 1.3 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 Customer Care	
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 Customer Care nel periodo di riferimento.		
Formula	$TRCT = \frac{n\_ risp}{n\_chiam} \times 100$		
Valore di soglia	80%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dell’Indicatore di Qualità comporta l’applicazione di una penale pari ad una percentuale così come definita nell’Art. 11, comma 5 dello Schema di Convenzione.		
Eccezioni	Nessuna		



#### 1.4 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	Il mancato rispetto dell’Indicatore di Qualità comporta l’applicazione di una penale pari ad una percentuale così come definita nell’Art. 11, comma 5 dello Schema di Convenzione.		
Eccezioni	Nessuna		



## 1.5 COV - CONFORMITA' DEGLI ORDINATIVI VERIFICATI

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
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	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	30% - 50% - 75%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dell’Indicatore di Qualità comporta l’applicazione di una penale pari ad una percentuale così come definita nell’Art. 11, comma 4 dello Schema di Convenzione.		
Eccezioni	Nessuna		