

APPENDICE 1
AL
CAPITOLATO TECNICO:
SCHEDE INDICATORI QUALITA'

ACCORDO QUADRO PER LA FORNITURA DI SERVER BLADE

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	TRCT – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE TELEFONICHE	7
1.6	CTP – CHIAMATE TELEFONICHE PERDUTE.....	8

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_sosti);• Data di individuazione collaudo negativo (data_coll_negi);• Termine tassativo per la riconsegna delle apparecchiature conformi (2 giorni)• Numero apparecchiature relative all'ordine con collaudo negativo (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	$TIAG = \sum_{i=1}^n \frac{\left[\left OC_i - OA_i - T_{ir} \right + \left(OC_i - OA_i - T_{ir} \right) \right]}{2} + \frac{\left[\left OC_i - OA_i - R_{pl} \right + \left(OC_i - OA_i - R_{pl} \right) \right]}{2} \times 2$		
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.		

1.4 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 inizio intervento relativo al guasto (OA_i)data / ora di ripristino (OC_i)Tempo di ripristino 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 ripristini (legati ad interventi relativi a guasti) richiesti ed effettuati (n)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula per ogni singola apparecchiatura	$TRAG = \sum_{i=1}^n \frac{\left[\left OC_i - OA_i - Tir \right + \left(OC_i - OA_i - Tir \right) \right]}{2} + \frac{\left[\left OC_i - OA_i - Rpl \right + \left(OC_i - OA_i - Rpl \right) \right]}{2} \times X$		
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 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	$TRCT = \left(1 - \frac{n_resp}{n_chiam} \right) \times 100$		
Valore di soglia	Non inferiore all’80%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l’applicazione di una penale.		
Eccezioni	Nessuna		

1.6 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	Non inferiore al 4%		
Azioni contrattuali	Nessuno		
Eccezioni	Nessuna		