

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per la fornitura in acquisto di stampanti ed apparecchiature multifunzione e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni

APPENDICE
AL
CAPITOLATO TECNICO:
SCHEDE INDICATORI QUALITA'



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per la fornitura in acquisto di stampanti ed apparecchiature multifunzione e dei servizi connessi 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 consegna (installazione, messa in esercizio e verifica di funzionalità) 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	$RTCCASO = \sum_{i=1}^n \frac{(data_consegna - data_pianificata) + data_consegna - data_pianificata }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l’applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per la fornitura in acquisto di stampanti ed apparecchiature multifunzione e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni

RTCSACNSO – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI SOSTITUZIONE DELLE APPARECCHIATURE OGGETTO DI COLLAUDO NEGATIVO (PER SINGOLO ORDINE)

Caratteristica a	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	Dall’emissione ordine 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 (10 giorni)• Numero apparecchiature relative all’ordine (n).		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i collaudi eseguiti nel periodo di riferimento.		
Formula	$RTCSACNSO = \sum_{i=1}^n \frac{(data_coll_neg + 10 - data_sost) + data_coll_neg + 10 - data_sost }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Mancato rispetto del valore di soglia comporta l’applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per la fornitura in acquisto di stampanti ed apparecchiature multifunzione e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni

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

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 difettosità delle apparecchiature in garanzia.		
Unità di misura	Ora lavorativa 8.30-17.30 Tutti i giorni esclusi sabato 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 chiusura/fine intervento risolutivo (OC_i)Tempo di ripristino della funzionalità nei capoluoghi di provincia (16 ore lavorative)numero interventi richiesti e chiusi (n)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula per ogni singola apparecchiatura	$TRA1 = \sum_{i=1}^n \frac{\left[\left OC_i - OA_i - 16 \right + (OC_i - OA_i - 16) \right]}{2}$		
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.		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per la fornitura in acquisto di stampanti ed apparecchiature multifunzione e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni

**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	Misura la disponibilità dell'apparecchiatura nel periodo di riferimento. <ul style="list-style-type: none">Va valutato il tempo di ripristino a seguito di difettosità delle apparecchiature in garanzia.		
Unità di misura	Ora lavorativa 8.30-17.30 Tutti i giorni esclusi sabato 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 chiusura/fine intervento risolutivo (OC_i)Tempo di ripristino della funzionalità nei capoluoghi di provincia (20 ore lavorative)numero interventi richiesti e chiusi (n)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula per ogni singola apparecchiatura	$TRA2 = \sum_{i=1}^n \frac{\left[\left OC_i - OA_i - 20 \right + (OC_i - OA_i - 20) \right]}{2}$		
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.		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per la fornitura in acquisto di stampanti ed apparecchiature multifunzione e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni

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		
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	Fino ad un massimo di 10 Prime verifiche (con esito positivo)
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)• Termine tassativo per la riconsegna delle apparecchiature (10 giorni)• Numero apparecchiature sottoposte a verifica (n).		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le apparecchiature verificate.		
Formula	$RTCRASV1 = \sum_{i=1}^n \frac{(data_ric_eff_i + 10 - data_lab_i) + data_ric_eff_i + 10 - data_lab_i }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali			
Eccezioni	Nel caso di esito negativo delle verifiche: <ul style="list-style-type: none">1. non si procede al decremento delle Prime Verifiche2. potranno essere eseguite ulteriori 5 prove3. sostituzione delle apparecchiature con esito negativo della verifica		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per la fornitura in acquisto di stampanti ed apparecchiature multifunzione e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni

RTCRASV2 – 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		
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	Per tutte le apparecchiature sottoposte a verifica con esito negativo
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);• Termine tassativo per la riconsegna delle apparecchiature sostitutive (30 giorni)• Numero apparecchiature sottoposte a verifica (n).		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le apparecchiature verificate.		
Formula	$RTCRASV2 = \sum_{i=1}^n \frac{(data_sost_i + 30 - data_lab_i) + data_sost_i + 30 - data_lab_i }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per la fornitura in acquisto di stampanti ed apparecchiature multifunzione e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni

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		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per la fornitura in acquisto di stampanti ed apparecchiature multifunzione e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per la fornitura in acquisto di stampanti ed apparecchiature multifunzione e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni

RTPMI– RISPETTO DELLE QUANTITA' DI 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		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per la fornitura in acquisto di stampanti ed apparecchiature multifunzione e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni

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 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	90%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale.		
Eccezioni	Nessuna		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per la fornitura in acquisto di stampanti ed apparecchiature multifunzione e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni

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		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per la fornitura in acquisto di stampanti ed apparecchiature multifunzione e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni

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		



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per la fornitura in acquisto di stampanti ed apparecchiature multifunzione e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni

RTRSU – RISPETTO DEI TEMPI DI RITIRO PER RACCOLTA E TRATTAMENTO 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		