

APPENDICE (C)

INDICATORI QUALITA'

FORNITURA IN NOLEGGIO DI FOTOCOPIATRICI E MULTIFUNZIONE DI FASCIA ALTA E DEI SERVIZI CONNESSI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI



INDICE

RTCCASO - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLE APPARECCHIATURE (PER SINGOLO ORDINE).....	3
RTCCMC - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DEL MATERIALE DI CONSUMO (per singolo ordine).....	4
TRA1 - TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE RELATIVE AL SINGOLO ORDINATIVO (per apparecchiature installate nei capoluoghi di provincia).....	5
TRA2 - TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE RELATIVE AL SINGOLO ORDINATIVO (per apparecchiature installate al di fuori dei capoluoghi di provincia).....	6
TRA3 - TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE RELATIVE AL SINGOLO ORDINATIVO (mediante sostituzione).....	7
RTRSU - RISPETTO DEI TEMPI DI RITIRO PER LA RACCOLTA E TRATTAMENTO DEI RIFIUTI (R.A.E.E.).....	8
RTRSMC - RISPETTO DEI TEMPI DI RITIRO E SMALTIMENTO DEI MATERIALI DI CONSUMO.....	9
RTCCR - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLA REPORTISTICA.....	10
TRCT - TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE TELEFONICHE.....	11
CTP - CHIAMATE TELEFONICHE PERDUTE.....	12
COV - CONFORMITA' DEGLI ORDINATIVI VERIFICATI.....	13



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 solari e consecutivi	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	Giorno di effettiva consegna ed installazione (data_cons _i); Giorno di consegna pianificata ed installazione (data_pian _i); Numero apparecchiature relative all’ordine (n).		
Regole di campionamento	Vengono considerate solo le consegne ed installazione 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 dell’Indicatore di Qualità comporta l’applicazione di una penale pari al 5% del canone trimestrale di noleggio. Si rimanda all’Art. 12, comma 1 dello Schema di Convenzione.		
Eccezioni	Nessuna		



RTCCMC - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DEL MATERIALE DI CONSUMO (PER SINGOLO ORDINE)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali, per singolo ordine, di consegna del materiale di consumo.		
Unità di misura	Ora lavorativa 8.30-13.30 14.30-17.30 Tutti i giorni esclusi sabato domenica e festivi	Fonte dati	Documentazione Pubblica Amministrazione e modulo di consegna dei materiali di consumo
Periodo di riferimento	Dalla consegna delle apparecchiature fino al completamento del contratto	Frequenza di misurazione	A fronte di richieste di materiali di consumo
Owner della verifica dell'indicatore		Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine	
Applicabilità		Ogni singolo ordine	
Dati elementari da rilevare	Data / ora di richiesta dei materiali di consumo (data_rich _i); Data / ora consegna dei materiali di consumo (data_cons _i); Termine tassativo per la consegna dei materiali di consumo (24 ore lavorative) Numero di richieste effettuate relative all'ordine (n).		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di materiali di consumo nel periodo di riferimento.		
Formula	$RTCCMC = \sum_{i=1}^n \frac{(data_cons_i - 24 - data_rich_i) + data_cons_i - 24 - data_rich_i }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dell'Indicatore di Qualità comporta l'applicazione di una penale pari all'1% del canone trimestrale di noleggio. Si rimanda all'Art. 12, comma 4, lettera b) dello Schema di Convenzione.		
Eccezioni	Nessuna		



TRA1 - TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE RELATIVE AL SINGOLO ORDINATIVO (PER APPARECCHIATURE INSTALLATE NEI CAPOLUOGHI DI PROVINCIA)

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Ripristinabilità
Aspetto da valutare	Misura la disponibilità dell'apparecchiatura nel periodo di riferimento. Va valutato il tempo di ripristino a seguito di difettosità delle apparecchiature.		
Unità di misura	Ora solare Tutti i giorni esclusi sabato domenica e festivi	Fonte dati	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	Trimestrale
Owner della verifica dell'indicatore		Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine	
Applicabilità		Ogni singolo ordine	
Dati elementari da rilevare	Data/ora di apertura/segnalazione guasto (OA _i) data/ora di chiusura/fine intervento risolutivo (OC _i) Tempo di intervento richiesto (48 ore solari, escl. sabato, domenica e festivi) numero interventi richiesti e chiusi (n)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula per ogni singola apparecchiatura	$TRA1 = \sum_{i=1}^n \frac{\left[\left OC_i - OA_i - 48 \right + \left(OC_i - OA_i - 48 \right) \right]}{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dell'Indicatore di Qualità comporta l'applicazione di una penale pari all'1% del canone trimestrale di noleggio. Si rimanda all'Art. 12, comma 4, lettera a) dello Schema di Convenzione.		
Eccezioni	Nessuna		



TRA2 - TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE RELATIVE AL SINGOLO ORDINATIVO (PER APPARECCHIATURE INSTALLATE AL DI FUORI DEI CAPOLUOGHI DI PROVINCIA)

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Ripristinabilità
Aspetto da valutare	Misura la disponibilità dell'apparecchiatura nel periodo di riferimento. Va valutato il tempo di ripristino a seguito di difettosità delle apparecchiature.		
Unità di misura	Ora solare Tutti i giorni esclusi sabato domenica e festivi	Fonte dati	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	Trimestrale
Owner della verifica dell'indicatore		Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine	
Applicabilità		Ogni singolo ordine	
Dati elementari da rilevare	Data / ora di apertura/segnalazione guasto (OA _i) data / ora di chiusura/fine intervento risolutivo (OC _i) Tempo di intervento richiesto (60 ore solari, escl. sabato, domenica e festivi) numero interventi richiesti e chiusi (n)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula per ogni singola apparecchiatura	$TRAG = \sum_{i=1}^n \frac{\left[\left OC_i - OA_i - 60 \right + (OC_i - OA_i - 60) \right]}{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dell'Indicatore di Qualità comporta l'applicazione di una penale pari all'1% del canone trimestrale di noleggio. Si rimanda all'Art. 12, comma 4, lettera a) dello Schema di Convenzione.		
Eccezioni	Nessuna		



TRA3 - TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE RELATIVE AL SINGOLO ORDINATIVO (MEDIANTE SOSTITUZIONE)

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Ripristinabilità
Aspetto da valutare	Misura la disponibilità dell'apparecchiatura nel periodo di riferimento. Va valutato il tempo di ripristino a seguito di difettosità delle apparecchiature.		
Unità di misura	Ora solare Tutti i giorni esclusi sabato domenica e festivi	Fonte dati	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	Trimestrale
Owner della verifica dell'indicatore		Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine	
Applicabilità		Ogni singolo ordine	
Dati elementari da rilevare	Data / ora di apertura/segnalazione guasto (OA _i) data / ora di chiusura/fine intervento risolutivo (OC _i) Tempo di intervento richiesto (96 ore solari, escl. sabato, domenica e festivi) numero interventi richiesti e chiusi (n)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula per ogni singola apparecchiatura	$TRAG = \sum_{i=1}^n \frac{\left[\left OC_i - OA_i - 96 \right + (OC_i - OA_i - 96) \right]}{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dell'Indicatore di Qualità comporta l'applicazione di una penale pari all'1% del canone trimestrale di noleggio. Si rimanda all'Art. 12, comma 4, lettera a) dello Schema di Convenzione.		
Eccezioni	Nessuna		



RTRSU - RISPETTO DEI TEMPI DI RITIRO PER LA RACCOLTA E TRATTAMENTO DEI RIFIUTI (R.A.E.E.)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Efficienza e rispetto dei tempi contrattuali nel gestire il servizio di ritiro per la raccolta e trattamento dei rifiuti (R.A.E.E.)		
Unità di misura	Giorni solari e consecutivi	Fonte dati	Report del Fornitore
Periodo di riferimento	Durata della Convenzione	Frequenza di misurazione	Per ogni servizio erogato
Owner della verifica dell'indicatore		Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine	
Applicabilità		Relativamente ad ogni ordine in cui è richiesto il servizio	
Dati elementari da rilevare	Data di ritiro effettiva dell'usato (data_rit _i); Data di ritiro prestabilita (data_pian _i) Numero di apparecchiature da ritirare (n)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le apparecchiature usate ritirate e trattate nel periodo di riferimento		
Formula	$RTRSU = \sum_{i=1}^n \frac{(data_rit_i - data_pian_i) + data_rit_i - data_pian_i }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dell'Indicatore di Qualità comporta l'applicazione di una penale pari all'1% del canone trimestrale di noleggio. Si rimanda all'Art. 12, comma 2 dello Schema di Convenzione.		
Eccezioni	Nessuna		



RTRSMC - RISPETTO DEI TEMPI DI RITIRO PER LA RACCOLTA E TRATTAMENTO DEI MATERIALI DI CONSUMO

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Efficienza e rispetto dei tempi contrattuali nel gestire il servizio di ritiro e smaltimento dei materiali di consumo		
Unità di misura	Giorni solari e consecutivi	Fonte dati	Report del Fornitore
Periodo di riferimento	Durata della Convenzione	Frequenza di misurazione	Per ogni servizio erogato
Owner della verifica dell'indicatore		Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine	
Applicabilità		Relativamente ad ogni ordine in cui è richiesto il servizio	
Dati elementari da rilevare	Data di ritiro effettiva del materiale di consumo (data_rit _i); Data di ritiro prestabilita (data_pian _i) Numero di richieste di ritiro del materiale di consumo (n)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste effettuate relative a un determinato ordine		
Formula	$RTRSU = \sum_{i=1}^n \frac{(data_rit_i - data_pian_i) + data_rit_i - data_pian_i }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dell'Indicatore di Qualità comporta l'applicazione di una penale pari allo 0,5% del canone trimestrale di noleggio. Si rimanda all'Art. 12, comma 3 dello Schema di Convenzione.		
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	Durata Convenzione	Frequenza di misurazione	Mensile
Owner della verifica dell'indicatore		Consip	
Applicabilità		Tutto il periodo della Convenzione	
Dati elementari da rilevare	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 dell'Indicatore di Qualità comporta l'applicazione di una penale pari a Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo. Si rimanda all'Art. 12, comma 6 dello Schema di Convenzione.		
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), 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	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	$TRCT = \frac{n_resp}{n_chiam} \times 100$		
Valore di soglia	90%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dell'Indicatore di Qualità comporta l'applicazione di una penale pari a Euro 500,00 per ogni livello di servizio disatteso. Si rimanda all'Art. 12, comma 7 dello Schema di Convenzione.		
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), 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	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	Il mancato rispetto dell'Indicatore di Qualità comporta l'applicazione di una penale pari a Euro 500,00 per ogni livello di servizio disatteso. Si rimanda all'Art. 12, comma 7 dello Schema di Convenzione.		
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	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 dell'Indicatore di Qualità comporta l'applicazione di una penale pari ad una percentuale così come definita nell'Art. 12, comma 9 dello Schema di Convenzione.			
Eccezioni	Nessuna			