

APPENDICE 3

SCHEDE INDICATORI DI QUALITÀ

APPENDICE AL CAPITOLATO TECNICO

**GARA PER LA FORNITURA DI PERSONAL COMPUTER PORTATILI A
RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE E DEI SERVIZI CONNESSI
PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI AI SENSI DELL'ART. 26
LEGGE N. 488/1999 E S.M.I. E DELL'ART. 58 LEGGE N. 388/2000**



1	APPENDICE 3: Schede indicatori di qualità.....	3
4.1	RTCCASO - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLE APPARECCHIATURE	3
4.2	RTCSACNSO - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI SOSTITUZIONE DELLE APPARECCHIATURE OGGETTO DI COLLAUDO NEGATIVO	4
4.3	TRAG - TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE IN GARANZIA....	5
4.4	RTRSU - RISPETTO DEI TEMPI DI RITIRO DEI RIFIUTI DI APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (R.A.E.E.)	6
4.5	ASTAO - ADERENZA ALLE SPECIFICHE TECNICHE DELLE APPARECCHIATURE OFFERTE	7
4.6	RTCRASV1 - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI RICONSEGNA DELLE APPARECCHIATURE SOTTOPOSTE A VERIFICA.....	8
4.7	RTCRASV2 - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI SOSTITUZIONE DELLE APPARECCHIATURE SOTTOPOSTE A VERIFICA CON ESITO NEGATIVO.....	9
4.8	RTCCR - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLA REPORTISTICA	10
4.9	RQIPM- RISPETTO DELLE QUANTITA' DI INSTALLAZIONI PIANIFICATE NEL MESE	11
4.10	TRCT - TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE TELEFONICHE	12
4.11	CTP - CHIAMATE TELEFONICHE PERDUTE.....	13
4.12	COV - CONFORMITA' DEGLI ORDINATIVI VERIFICATI	14



1 APPENDICE 3: Schede indicatori di qualità

4.1 RTCCASO - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLE APPARECCHIATURE

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	Fonte dati	Ordine di acquisto Verbale di consegna
Periodo di osservazione	Durata della Convenzione	Frequenza di misurazione	Per ogni ordine
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">- Data di completamento della consegna (data_cons);- Data di consegna pianificata (data_pianificata).		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RTCCASO = \frac{(data_cons - data_pianificata) + data_cons - data_pianificata }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		



4.2 RTCSACNSO - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI SOSTITUZIONE DELLE APPARECCHIATURE OGGETTO DI COLLAUDO NEGATIVO

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali, per singolo ordine, di sostituzione delle apparecchiature oggetto di collaudo negativo. Termine tassativo per la riconsegna delle apparecchiature conformi: 2 giorni.		
Unità di misura	Giorni solari	Fonte dati	Verbale di collaudo
Periodo di osservazione	Durata della Convenzione	Frequenza di misurazione	Per ogni ordine
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data della sostituzione delle apparecchiature (data_sost);Data di individuazione collaudo negativo (data_coll_neg).		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i collaudi eseguiti nel periodo di riferimento.		
Formula	$RTCSACNSO = \frac{(data_sost - data_coll_neg - 2) + data_sost - data_coll_neg - 2 }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		



4.3 TRAG - TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE IN GARANZIA

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Ripristinabilità
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali, per singolo ordine, di ripristino della funzionalità dell'apparecchiatura. Tempo di intervento richiesto: 8 ore.		
Unità di misura	Ora lavorativa Lun . ven 8.30-17.30 Sab 8.30-12.30 esclusi domenica e festivi	Fonte dati	Documentazione di segnalazione guasto della PA; Rapporto di Intervento di manutenzione e assistenza
Periodo di riferimento	Durata dei singoli contratti attuativi	Frequenza di misurazione	Per ogni richiesta di intervento
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data / ora di apertura/segnalazione guasto (OA)data / ora di chiusura/fine intervento risolutivo (OC)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula per ogni singola apparecchiatura	$TRAG = \frac{[OC - OA - 8 + (OC - OA - 8)]}{2}$		
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.		



4.4 RTRSU - RISPETTO DEI TEMPI DI RITIRO DEI RIFIUTI DI APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (R.A.E.E.)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Efficienza e rispetto dei tempi contrattuali nel gestire il servizio di ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.)		
Unità di misura	Giorni solari	Fonte dati	Ordine di acquisto Verbale di ritiro (formulario)
Periodo di riferimento	Durata dei singoli contratti attuativi	Frequenza di misurazione	Per ogni servizio erogato
Dati elementari da rilevare	a) Data di ritiro effettiva delle apparecchiature dismesse (data_rit); b) Data di ritiro prestabilita (data_pian).		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RTRSU = \frac{(data_rit - data_pian) + data_rit - data_pian }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di una penale.		
Eccezioni	Nessuna		



4.5 ASTAO - ADERENZA ALLE SPECIFICHE TECNICHE DELLE APPARECCHIATURE OFFERTE

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Aderenza alle specifiche tecniche delle apparecchiature		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Rapporti di verifica dei laboratori di prova accreditati
Periodo di riferimento	Durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi	Frequenza di misurazione	Al termine di ogni verifica
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Numero di apparecchiature verificate con esito positivo $[V_{POS}]$• Numero di apparecchiature verificate $[V_{TOT}]$		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le apparecchiature verificate		
Formule	$ASTAO = \frac{V_{POS}}{V_{TOT}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al punto % intero: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	100%		
Azioni contrattuali			
Eccezioni	Nessuna		



4.6 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. Termine tassativo per la riconsegna delle apparecchiature: 10 giorni.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Documentazione PA e Rapporti di verifica dei laboratori di prova accreditati
Periodo di riferimento	Durata della convenzione e dei singoli contratti attuativi	Frequenza di misurazione	Fino ad un massimo di 10 Prime verifiche (con esito positivo)
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Data di riconsegna effettiva delle apparecchiature (data_ric_eff);• Data referto di laboratorio (data_lab).		
Regole di campionamento	Nessuna.		
Formula	$RTCRASV1 = \frac{(data_ric_ef_i - data_lab - 10) + data_ric_eff - data_lab - 10 }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali.		
Eccezioni	Nel caso di esito negativo delle verifiche: <ul style="list-style-type: none">• non si procede al decremento delle Prime Verifiche• potranno essere eseguite ulteriori 5 prove• sostituzione delle apparecchiature con esito negativo della verifica		



4.7 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. Termine tassativo per la riconsegna delle apparecchiature sostitutive: 10 giorni.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Documentazione PA e Rapporti di verifica dei laboratori di prova accreditati
Periodo di riferimento	Durata della convenzione e dei singoli contratti attuativi	Frequenza di misurazione	Fino ad un massimo di 10 Prime verifiche (con esito negativo)
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Data di consegna delle apparecchiature sostitutive (data_sost);• Data referto di laboratorio (data_lab).		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RTCRAV2 = \frac{(data_sost - data_lab - 10) + data_sost - data_lab - 10 }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		



4.8 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
Dati elementari da rilevare	1. Data effettiva di consegna reportistica (data_cons _i); 2. Data prevista consegna (data_prev _i)		
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		



4.9 RQIPM- 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	Durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi	Frequenza di misurazione	Mensile
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		



4.10 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	Punto percentuale	Fonte dati	Verifica effettuata da CONSIP e/o da terzi autorizzati o da report IPBX
Periodo di riferimento	Durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi	Frequenza di misurazione	Misurazione bimestrale a campione
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">N° chiamate con risposta entro i 20" (n_risp);N° totale di chiamate ricevute (n_chiam).		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate ricevute dal Customer Care nel periodo di riferimento.		
Formula	$TRCT = \frac{n_risc}{n_chiam} \times 100$		
Valore di soglia	>=90%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale.		
Eccezioni	Nessuna		



4.11 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	Durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi	Frequenza di misurazione	Misurazione bimestrale a campione
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 Customer Care nel periodo di riferimento.		
Formula	$CTP = \frac{n_perd}{n_chiam} \times 100$		
Valore di soglia	<=4%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale.		
Eccezioni	Nessuna		



4.12 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	Durata della Convenzione e dei contratti attuativi	Frequenza di misurazione	Misurazione a campione (random)
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	30% - 50% - 75%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale.		
Eccezioni	Nessuna		