

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO

INDICATORI DI QUALITÀ

GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA IN ACQUISTO DI STAMPANTI E APPARECCHIATURE MULTIFUNZIONE A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE AI SENSI DELL’ART. 26 LEGGE N. 488/1999 E S.M.I. E DELL’ART. 58 LEGGE N. 388/2000 E DEI SERVIZI CONNESSI ED OPZIONALI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

| | |
|---|----------|
| 1. INDICATORI DI QUALITA' | 3 |
| 1.1. RTCCASO - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLE APPARECCHIATURE (PER SINGOLO ORDINE) | 3 |
| 1.2. RTCSACNSO – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI SOSTITUZIONE DI UN'APPARECCHIATURA OGGETTO DI COLLAUDO NEGATIVO (PER SINGOLO ORDINE)..... | 4 |
| 1.3. TRA_1 – TEMPO DI RIPRISTINO DI UN 'APPARECCHIATURA INSTALLATE NEI CAPOLUOGHI DI PROVINCIA | 5 |
| 1.4. TRA_2 – TEMPO DI RIPRISTINO DI UN 'APPARECCHIATURA INSTALLATE AL DI FUORI DEI CAPOLUOGHI DI PROVINCIA | 6 |
| 1.5. RRSU – RISPETTO DEI TEMPI DI RITIRO DEI RIFIUTI DI APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (R.A.E.E.) | 7 |
| 1.6. RTPMI – RISPETTO DEI TEMPI DELLE INSTALLAZIONI PIANIFICATE NEL MESE..... | 8 |
| 1.7. RTCCR – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLA REPORTISTICA | 9 |
| 1.8. RQIPM– RISPETTO DELLE QUANTITA' DI INSTALLAZIONI PIANIFICATE NEL MESE..... | 10 |
| 1.9. CTP – CHIAMATE TELEFONICHE PERDUTE | 11 |
| 1.10. TRCT – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE TELEFONICHE | 12 |
| 1.11. NCOV – NON CONFORMITA' DEGLI ORDINATIVI VERIFICATI | 13 |



INDICATORI DI QUALITA'

Nel seguito sono descritti gli indicatori di qualità della fornitura.

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 delle apparecchiature (per ogni ordinativo di fornitura) da parte del Fornitore | | |
| Unità di misura | Giorni lavorativi | Fonte dati | Documentazione Pubblica Amministrazione e modulo di accettazione Fornitore e verbale di consegna |
| Periodo di riferimento | Dall'emissione ordine fino al completamento delle consegne e delle installazioni | Frequenza di misurazione | Per ogni consegna di un'apparecchiatura |
| Responsabile della rilevazione dell'indicatore | | Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine | |
| Applicabilità | | Ogni singolo ordine | |
| Dati elementari da rilevare | <ul style="list-style-type: none"> • Data di effettiva consegna di un'apparecchiatura (data_consegna_app_i) • Data di consegna pianificata di un'apparecchiatura (data_pian_cons_app_i) • Numero apparecchiature da consegnare (n) | | |
| Regole di campionamento | Non applicabile | | |
| Formula | $RTCCASO = \sum_{i=1}^n Ritardo_i$ <p>dove</p> $Ritardo_i = \begin{cases} 0 & \text{(se } data_consegna_app_i \leq data_pian_consegna_app_i) \\ data_consegna_app_i - data_pian_consegna_app_i & \text{(se } (data_consegna_app_i > data_pian_consegna_app_i)) \end{cases}$ | | |
| Valore di soglia | RTCCASO = 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 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 di ogni apparecchiatura oggetto di verifica di conformità o di funzionalità negativa. | | |
| Unità di misura | Giorni lavorativi | Fonte dati | Rapporto di collaudo Fornitore e documento di trasporto |
| Periodo di riferimento | Dall'emissione ordine fino al completamento delle consegne delle apparecchiature sostituite | Frequenza di misurazione | Per ogni richiesta di sostituzione apparecchiature |
| Responsabile della rilevazione dell'indicatore | | Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine | |
| Applicabilità | | Ad ogni singola apparecchiatura da sostituire | |
| Dati elementari da rilevare | <ul style="list-style-type: none"> • Data della sostituzione dell'apparecchiatura (data_sost_app_i); • Data della verifica di conformità negativa o funzionalità dell'apparecchiatura (data_coll_neg_app_i); • Numero apparecchiature da sostituire relative all'ordine (n). | | |
| Regole di campionamento | nessuna | | |
| Formula | $RTCSACNSO = \sum_{i=1}^n \text{Ritardo}_i$ <p>dove</p> $\text{Ritardo}_i = \begin{cases} 0 & (\text{se } data_sost_app_i - data_coll_neg_app_i \leq \text{termine contrattuale}) \\ data_sost_app_i - data_coll_neg_app_i & (\text{se } data_sost_app_i - data_coll_neg_app_i > \text{termine contrattuale}) \end{cases}$ | | |
| Valore di soglia | RTCSACNSO = 0 | | |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



1.3. TRA_1 – TEMPO DI RIPRISTINO DI UN 'APPARECCHIATURA INSTALLATE NEI CAPOLUOGHI DI PROVINCIA

| | | | |
|---|--|---------------------------------|--|
| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Efficienza temporale |
| Aspetto da valutare | Tempo di ripristino della funzionalità di un'apparecchiature | | |
| Unità di misura | Ora lavorativa | Fonte dati | <ul style="list-style-type: none">• Documentazione di segnalazione malfunzionamento della PA• Rapporto di Intervento di manutenzione e assistenza |
| Periodo di riferimento | Mese precedente la rilevazione dati | Frequenza di misurazione | Per ogni richiesta di intervento |
| Responsabile della rilevazione dell'indicatore | Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine | | |
| Applicabilità | Ogni singola richiesta | | |
| Dati elementari da rilevare | <ul style="list-style-type: none">• Data/ora di apertura/segnalazione malfunzionamento (OA)• Data/ora di chiusura/fine intervento risolutivo (OC) | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | $TRAG_1 = OC - OA$ | | |
| Valore di soglia | $TRAG_1 \leq 48$ | | |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



1.4. TRA_2 – TEMPO DI RIPRISTINO DI UN 'APPARECCHIATURA INSTALLATE AL DI FUORI DEI CAPOLUOGHI DI PROVINCIA

| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Efficienza temporale |
|--|--|--------------------------|--|
| Aspetto da valutare | Tempo di ripristino della funzionalità delle apparecchiature | | |
| Unità di misura | Ora lavorativa | Fonte dati | <ul style="list-style-type: none">• Documentazione di segnalazione malfunzionamento della PA• Rapporto di Intervento di manutenzione e assistenza |
| Periodo di riferimento | Mese precedente la rilevazione dati | Frequenza di misurazione | Per ogni richiesta di intervento |
| Responsabile della rilevazione dell'indicatore | Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine | | |
| Applicabilità | Ogni singola richiesta | | |
| Dati elementari da rilevare | <ul style="list-style-type: none">• Data/ora di apertura/segnalazione malfunzionamento (OA)• Data/ora di chiusura/fine intervento risolutivo (OC) | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | $TRAG_2 = OC - OA$ | | |
| Valore di soglia | $TRAG_2 \leq 60$ | | |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



1.5. 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 | Rispetto dei tempi di ritiro per raccolta e trattamento dei rifiuti ed apparecchiature elettriche ed elettroniche | | |
| Unità di misura | Giorni lavorativi | Fonte dati | <ul style="list-style-type: none">• Ordine di acquisto• Documentazione PA e/o del Fornitore |
| Periodo di riferimento | Durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi | Frequenza di misurazione | Ad ogni ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche |
| Responsabile della rilevazione dell'indicatore | | Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine | |
| Applicabilità | | Ogni singola apparecchiatura dismessa | |
| Dati elementari da rilevare | a) Data di ritiro delle apparecchiature dismesse (data_rit); b) Data di ritiro prestabilita (data_prest). | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | $RTRSU = data_rit - data_prest$ | | |
| Valore di soglia | $RTRSU = 0$ | | |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di una penale | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



1.6. RTPMI – RISPETTO DEI TEMPI DELLE 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 | Bimestrale |
| Responsabile della rilevazione dell'indicatore | Consip | | |
| Applicabilità | Ad ogni report del fornitore | | |
| Dati elementari da rilevare | <ul style="list-style-type: none"> • Quantità di installazioni effettuate (qtà_prev_inst); • Quantità di installazioni effettive (qtà_eff_inst); • Numero di installazioni di apparecchiature pianificate nel periodo di riferimento (n) | | |
| Regole di campionamento | Tutte le installazioni nel periodo di riferimento | | |
| Formula | $RTPMI = \sum_{i=1}^n \text{Ritardo}_i$ <p>dove</p> $\text{Ritardo}_i = \begin{cases} 0 & (\text{se } qtà_eff_inst_i \leq qtà_prev_inst_i) \\ qtà_eff_inst_i - qtà_prev_inst_i & (\text{se } qtà_eff_inst_i > qtà_prev_inst_i) \end{cases}$ | | |
| Valore di soglia | RTPMI=0 | | |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



1.7. 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 | Dopo ogni consegna di report |
| Responsabile della rilevazione dell'indicatore | Consip | | |
| Applicabilità | Ad ogni report contrattuale | | |
| Dati elementari da rilevare | 1. Data effettiva di consegna reportistica (data_cons) 2. Data prevista consegna (data_prev) | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | $RTCCR = data_cons - data_prev$ | | |
| Valore di soglia | RTCCR=0 | | |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



1.8. RQIPM– RISPETTO DELLE QUANTITA' DI INSTALLAZIONI PIANIFICATE NEL MESE

| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Efficienza temporale |
|---|---|---------------------------------|----------------------|
| Aspetto da valutare | Rispetto delle quantità 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 |
| Responsabile della rilevazione dell'indicatore | Consip | | |
| Applicabilità | Ad ogni report di pianificazione del Fornitore | | |
| Dati elementari da rilevare | <ul style="list-style-type: none">• Quantità di installazioni effettuate (inst_eff)• Quantità totale pianificata (inst_pian) | | |
| Regole di campionamento | Vanno considerate tutte le installazioni del periodo di riferimento | | |
| Formula | $RTPMI = inst_pian - inst_eff$ | | |
| Valore di soglia | RQIPM =0 | | |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



1.9. 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 | Bimestrale |
| Responsabile della rilevazione 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 | Nessuna | | |
| Formula | $CTP = \frac{n_perd}{n_chiam} \times 100$ | | |
| Valore di soglia | CTP ≤ 4% | | |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



1.10. 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 | Bimestrale |
| Responsabile della rilevazione dell'indicatore | Consip | | |
| Applicabilità | Ad ogni singola chiamata effettuata al Call Center | | |
| Dati elementari da rilevare | <ul style="list-style-type: none">• N° chiamate ricevute con risposta entro i 20" (n_risp);• N° totale di chiamate ricevute (n_chiam). | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | $TRCT = \frac{n_ risp}{n_ chiam} \times 100$ | | |
| Valore di soglia | TRCT ≥ 90% | | |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



1.11. NCOV – NON CONFORMITA' DEGLI ORDINATIVI VERIFICATI

| Caratteristica | Efficacia | Sottocaratteristica | Conformità |
|---|---|---------------------------------|-----------------------|
| Aspetto da valutare | Rispetto dei livelli di servizio e degli adempimenti contrattuali oggetto di verifica | | |
| Unità di misura | Punto percentuale | Fonte dati | Rapporti di ispezione |
| Periodo di riferimento | Durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi | Frequenza di misurazione | Random |
| Responsabile della rilevazione dell'indicatore | Consip | | |
| Applicabilità | Per ogni campione di ordinativi di fornitura verificato da Consip e/o da Organismo di Ispezione preposto | | |
| Dati da rilevare | <ul style="list-style-type: none">• N° di ordinativi con non conformità gravi (n_non_conf_gr)• N° di ordinativi verificati (n_ord) | | |
| Regole di campionamento | Saranno definite da Consip durante la fornitura sulla base del budget disponibile alla data del campionamento | | |
| Formula | $NCOV = \frac{n_non_conf_gr}{n_ord} \times 100$ | | |
| Valore di soglia | NCOV ≤ 30% / 50% / 75% | | |
| Azioni contrattuali | Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |