

## **GARA PER LA FORNITURA IN ACQUISTO DI TECNOLOGIE SERVER E LA PRESTAZIONE DEI SERVIZI CONNESSI ED OPZIONALI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI – 4° Edizione**

APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO – INDICATORI DI QUALITA'



## INDICE

<i>RTCCASO - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA ED INSTALLAZIONE DELLE APPARECCHIATURE.....</i>	<i>3</i>
<i>RTCCONF – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONFIGURAZIONE ED AVVIO OPERATIVO.....</i>	<i>4</i>
<i>TIAG – TEMPO DI INTERVENTO ONSITE SULLE APPARECCHIATURE.....</i>	<i>5</i>
<i>TRAG – TEMPO DI RIPRISTINO DEI MALFUNZIONAMENTI SULLE APPARECCHIATURE.....</i>	<i>6</i>
<i>RTCCR – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLA REPORTISTICA.....</i>	<i>7</i>
<i>RTPMI – RISPETTO DEI TEMPI DELLE INSTALLAZIONI PIANIFICATE NEL MESE .....</i>	<i>8</i>
<i>TRCT – TEMPESTIVITA’ DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE TELEFONICHE .....</i>	<i>9</i>
<i>CTP – CHIAMATE TELEFONICHE PERDUTE.....</i>	<i>10</i>
<i>COV – CONFORMITA’ DELLE FATTURAZIONI.....</i>	<i>11</i>
<i>COF – NON CONFORMITA’ DEGLI ORDINATIVI VERIFICATI .....</i>	<i>12</i>



## RTCCASO - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA ED INSTALLAZIONE DELLE APPARECCHIATURE (PER SINGOLO ORDINE)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna ed installazione delle apparecchiature per ordinativo, rispetto alla data di emissione dell’ordine. Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore esegua la fornitura in modo anche solo parzialmente difforme dalle disposizioni della Convenzione, del Capitolato Tecnico e dagli ordinativi di fornitura (non corrispondenza delle caratteristiche tecniche del consegnato con quello ordinato).		
Unità di misura	Giorni solari	Fonte dati	Documentazione Pubblica Amministrazione e modulo di accettazione fornitore
Owner della verifica dell’indicatore		Pubblica Amministrazione titolare dell’ordine	
Applicabilità		Ogni singolo ordine	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data effettiva di una consegna ed installazione delle apparecchiature(data_cons);</li><li>• Data emissione ordine (data_ordine);</li><li>• Numero di consegne (eventualmente concordate con l’Amministrazione) delle apparecchiature previste dall’ordine (n)<sup>1</sup>.</li></ul>		
Regole di campionamento	Vengono considerate solo le consegne relative ad un ordine specifico.		

### Formula

$$RTCCASO = \sum_{i=1}^n \text{Ritardo}_i$$

dove

$$\text{Ritardo}_i = \text{Ritardo\_cons}_i$$

$$0 \quad (\text{se } data\_cons_i \leq data\_ordine_i)$$

↗

$$\text{Ritardo}_i =$$

↘

$$data\_cons_i - data\_ordine_i \quad (\text{se } data\_cons_i > data\_ordine_i)$$

<b>Valore di soglia</b>	RTCCASO = 0
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali.
<b>Eccezioni</b>	Nessuna

<sup>1</sup> n=1 nel rispetto dei termini contrattuali, >1 se opportunamente concordata con l'Amministrazione



## RTCCONF – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONFIGURAZIONE ED AVVIO OPERATIVO (PER SINGOLO ORDINE)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali, per singolo ordine, di configurazione ed avvio operativo delle apparecchiature.		
	Rispetto della data concordata con l'Amministrazione al momento della consegna ed installazione (o comunque entro 10 giorni solari a decorrere dalla data del corrispondente verbale di consegna ed installazione).		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Documentazione Pubblica Amministrazione e modulo di accettazione fornitore
Owner della verifica dell'indicatore		Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine	
Applicabilità		Ogni singolo ordine	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data presente nel verbale di configurazione ed avvio operativo (data_verbale_config);</li><li>• Data concordata e/o data di consegna e installazione (data_consegna);</li><li>• Numero apparecchiature installare relative all'ordine (n).</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RTCCONF = \sum_{i=1}^n \text{Ritardo}_i$ <p>dove</p> $\text{Ritardo}_i = \begin{cases} 0 & (\text{se } data\_verbale\_conf_i - data\_consegna_i \leq 10) \\ data\_verbale\_config_i - data\_consegna_i & (\text{se } data\_verbale\_config_i - data\_consegna_i > 10) \end{cases}$		
Valore di soglia	RTCCONF = 0		
Azioni contrattuali	Mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		



## TIAG – TEMPO DI INTERVENTO ONSITE SULLE APPARECCHIATURE (PER SINGOLO ORDINE)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica		Efficienza Temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali di intervento a seguito della segnalazione di guasti hardware delle apparecchiature in garanzia. Tempo di intervento richiesto (8 ore, 4 ore solo per capoluoghi di regione)			
Unità di misura	Ora lavorativa: 8.30-17.30 lunedì’ al venerdì’ sabato 8.30-12.30 esclusi i festivi	Fonte dati		Documentazione di segnalazione guasto della Pubblica Amministrazione
Owner della verifica dell’indicatore			Pubblica Amministrazione titolare dell’ordine	
Applicabilità			Ogni singolo ordine	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data / ora di apertura/segnalazione guasto (OA)</li><li>• data / ora di inizio intervento (OC)</li><li>• numero interventi richiesti iniziati nel periodo di riferimento (n)</li></ul>			
Regole di campionamento	Nessuna			
Formula per ogni singola apparecchiatura	$TIAG=\sum_{i=1}^n \text{Ritardo}_i$ <p>Dove</p> $\text{Tempo\_interv} = 4 \text{ ore lavorative per i capoluoghi di regione} / 8 \text{ ore lavorative negli altri casi}$ $\nearrow$ $0 \quad (\text{se } OC_i - OA_i \leq \text{Tempo\_interv})$ <p>Ritardo<sub>i</sub> =</p> $\searrow$ $OC_i - OA_i \quad (\text{se } OC_i - OA_i > \text{Tempo\_interv})$			
Valore di soglia	TIAG = 0			
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l’applicazione di penali.			
Eccezioni				



## TRAG – TEMPO DI RIPRISTINO DEI MALFUNZIONAMENTI SULLE APPARECCHIATURE (PER SINGOLO ORDINE)

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Ripristinabilità
Aspetto da valutare	Rispetto del tempo di ripristino a seguito di intervento per guasti hardware delle apparecchiature in garanzia. Tempo di risoluzione del guasto (e della ripresa dell’operatività dell’apparecchiatura) richiesto (8 ore, 4 ore solo per capoluoghi di regione)		
Unità di misura	Ora lavorativa 8.30-17.30 dal lunedì al venerdì, sabato 8.30-12.30, esclusi i festivi	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none"><li>Documentazione di segnalazione guasto della Pubblica Amministrazione;</li><li>Rapporto di intervento di manutenzione e assistenza</li></ul>
Owner della verifica dell’indicatore		Pubblica Amministrazione titolare dell’ordine	
Applicabilità		Ogni singolo ordine	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Data / ora di inizio intervento relativo alla segnalazione del guasto (OA)</li><li>Data / ora di inizio fase ripristino (coincide con la fine dell’intervento) (OC)</li><li>Tempo di risoluzione dell’inconveniente (e della ripresa dell’operatività dell’apparecchiatura) richiesto (8 ore, 4 ore solo per capoluoghi di regione) (T<sub>ir</sub>)</li><li>numero interventi richiesti e chiusi (n)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula per ogni singola apparecchiatura	$TRAG = \sum_{i=1}^n \text{Ritardo}_i$  Dove $\text{Ritardo}_i = \begin{cases} 0 & (\text{se } OC_i - OA_i \leq T_{ir}) \\ OC_i - OA_i & (\text{se } OC_i - OA_i > T_{ir}) \end{cases}$		
Valore di soglia	TRAG = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l’applicazione di penali.		
Eccezioni			



## 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
Owner della verifica dell’indicatore		Consip	
Applicabilità		Tutto il periodo della Convenzione	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data effettiva di consegna reportistica (data_cons);</li><li>• Data prevista consegna (data_prev)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RTCCR = \sum_{i=1}^n \text{Ritardo}_i$ <p>Dove</p> $\nearrow 0 \quad (\text{se } Data\_cons_i - Data\_prev_i \leq 0)$ <p>Ritardo<sub>i</sub> =</p> $\searrow Data\_cons_i - Data\_prev_i \quad (\text{se } Data\_cons_i - Data\_prev_i > 0)$		
Valore di soglia	RTCCR = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l’applicazione di penali.		
Eccezioni	Nessuna		



## 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
Owner della verifica dell’indicatore		Consip	
Applicabilità		Tutto il periodo della Convenzione	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Quantità di installazioni effettuate (qtà_prev_inst);</li><li>• Quantità di installazioni effettive (qtà_eff_inst);</li><li>• Numero di installazioni di apparecchiature pianificate nel periodo di riferimento (n)</li></ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le installazioni del periodo di riferimento.		

Formula

$$RTPMI = \sum_{i=1}^n \text{Ritardo}_i$$

dove

$$0 \quad (\text{se } qtà\_eff\_inst_i \leq qtà\_prev\_inst_i)$$

↗

$$\text{Ritardo}_i =$$

↘

$$qtà\_eff\_inst_i - qtà\_prev\_inst_i \quad (\text{se } qtà\_eff\_inst_i > qtà\_prev\_inst_i)$$

Valore di soglia	RTPMI = 0
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale
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	report IPBX
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"><li>N° chiamate con risposta entro i 20" (n_risp);</li><li>N° totale di chiamate ricevute dal Call Center nel periodo di riferimento. (n_chiam).</li></ul>		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$TRTCT = \frac{n\_resp}{n\_chiam} \times 100$		
Valore di soglia	TRTCT $\geq$ 90%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale.		
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	report IPBX
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"><li>N° di chiamate perdute (n_perd);</li><li>N° di chiamate ricevute dal call center nel periodo di riferimento (n_chiam)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CTP = \frac{n\_perd}{n\_chiam} \times 100$		
Valore di soglia	CTP ≤ 4%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di una penale.		
Eccezioni	Nessuna		
Note	Si definiscono chiamate perdute quelle per cui: attesa maggiore di 90", caduta della linea, chiamate a cui segue risposta immediata tramite messaggio preregistrato o chiamate che vengono in diretto contatto con la segreteria telefonica, soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio		



## COV – NON CONFORMITA' DEGLI ORDINATIVI VERIFICATI

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Conformità
Aspetto da valutare	Non conformità gravi relativi agli ordinativi di fornitura.		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	verbale di verifica ispettiva
Periodo di riferimento	trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Owner della verifica dell'indicatore		Consip	
Applicabilità		A tutti gli ordinativi di fornitura verificati	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>N° di ordinativi con almeno una non conformità grave (n_non_conf);</li><li>N° di ordinativi verificati (n_ord)</li></ul>		
Regole di campionamento	Tutti gli ordinativi di fornitura.		
Formula	$COV = \frac{n\_non\_conf}{n\_ord} \times 100$		
Valori di soglia	COV ≥ 30% COV ≥ 50% COV ≥ 75%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valore di soglia comporta l'applicazione di una penale.		
Eccezioni	Nessuna		



## COF – CONFORMITA' DELLE FATTURAZIONI

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Conformità
Aspetto da valutare	Conformità delle fatturazioni emesse.		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	verbale di verifica ispettiva
Owner della verifica dell'indicatore		Consip	
Applicabilità		A tutti gli ordinativi di fornitura verificati	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>N° di ordinativi con non correttezza nella fatturazione (n_non_conf);</li><li>N° di ordinativi verificati (n_ord)</li></ul>		
Regole di campionamento	Tutti gli ordinativi di fornitura.		
Formula	$COF = \frac{n\_non\_conf}{n\_ord} \times 100$		
Valori di soglia	COF ≥ 25%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di una penale.		
Eccezioni	Nessuna		