

APPENDICE (C)
CAPITOLATO TECNICO
INDICATORI QUALITA'

PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI ACCORDI QUADRO DI CUI ALL'ART. 59, COMMA 8, D.LGS. N. 163/2006 PER LA FORNITURA DI MACCHINE PER UFFICIO PER COPIA E STAMPA (FOTOCOPIATRICI MULTIFUNZIONE) IN NOLEGGIO E DEI SERVIZI CONNESSI



INDICE

<i>RTCCASO - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI INSTALLAZIONE DELLE APPARECCHIATURE (PER SINGOLO ORDINE)</i>	<i>3</i>
<i>RTCCMC - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DEL MATERIALE DI CONSUMO (per singolo ordine DI FORNITURA DELLE APPARECCHIATURE)</i>	<i>4</i>
<i>TRA1 - TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE RELATIVE AL SINGOLO ORDINATIVO (per Apparecchiature installate nei capoluoghi di provincia)</i>	<i>5</i>
<i>TRA2 - TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE RELATIVE AL SINGOLO ORDINATIVO (per Apparecchiature installate al di fuori dei capoluoghi di provincia)</i>	<i>6</i>
<i>TRA3 - TEMPO DI SOSTITUZIONE DELLE APPARECCHIATURE RELATIVE AL SINGOLO ORDINATIVO</i>	<i>7</i>
<i>RTRSMC - RISPETTO DEI TEMPI DI RITIRO DEI MATERIALI DI CONSUMO USATI</i>	<i>8</i>
<i>RTCCR - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLA REPORTISTICA</i>	<i>9</i>
<i>TRCT - TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE TELEFONICHE</i>	<i>10</i>
<i>CTP - CHIAMATE TELEFONICHE PERDUTE</i>	<i>11</i>
<i>COV - CONFORMITA' DEGLI ORDINATIVI VERIFICATI</i>	<i>12</i>



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

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali di installazione delle Apparecchiature per ogni ordinativo definito nell'ultima pianificazione concordata (es. modulo accettazione ordine).		
Unità di misura	Giorni lavorativi (Tutti i giorni solari esclusi sabato domenica e festivi)	Fonte dati	- Ordine emesso Pubblica Amministrazione - modulo di accettazione ordine fornitore - verbale installazione
Periodo di riferimento	Dall'emissione ordine fino al completamento delle installazioni	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Owner della verifica dell'indicatore	Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine		
Applicabilità	Ogni singolo ordine		
Dati elementari da rilevare	Data di effettiva installazione (data_installazione_app); Data di installazione pianficata (data_pian_inst_app); Numero Apparecchiature relative all'ordine (n).		
Regole di campionamento	Nessuno.		
Formula	$RTCCASO = \sum_{i=1}^n Ritardo_inst_i$ <p>Ritardo_inst_i = 0 (se data_inst_app_i ≤ data_pian_inst_app_i)</p> <p>Ritardo_inst_i = data_inst_app_i - data_pian_inst_app_i (se data_inst_app_i > data_pian_inst_app_i)</p>		
Valore di soglia	RTCCASO = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dell'Indicatore di Qualità comporta l'applicazione di una penale.		
Eccezioni	Nessuna		



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

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 (ore comprese negli intervalli dalle 8,30 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 17,30 di tutti i giorni solari esclusi sabato domenica e festivi)	Fonte dati	- Documentazione Pubblica Amministrazione (data ora richiesta materiale di consumo) - modulo di consegna dei materiali di consumo
Periodo di riferimento	Semestre solare. (Dall'installazione delle Apparecchiature fino al completamento del periodo contrattuale di noleggio)	Frequenza di misurazione	A fronte di consegna di materiali di consumo (per singolo ordine)
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); Numero di richieste soddisfatte nel periodo di riferimento (n).		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RTCCMC = \sum_{i=1}^n Ritardo_cons_i$ <p>data_pian_consegna_i = data richiesta + 24 ore lavorative Ritardo_cons_i = 0 (se data_consegna_i ≤ data_pian_consegna_i) Ritardo_cons_i = data_consegna_i - data_pian_consegna_i (se data_consegna_i > data_pian_consegna_i)</p>		
Valore di soglia	RTCCMC = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dell'Indicatore di Qualità comporta l'applicazione di una penale.		
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 tempestività nel ripristino dell'apparecchiatura nel periodo di riferimento. Va valutato il tempo di ripristino a seguito di difettosità delle Apparecchiature.		
Unità di misura	Ora lavorativa (ore comprese negli intervalli dalle 8,30 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 17,30 di tutti i giorni solari esclusi sabato domenica e festivi)	Fonte dati	- Documentazione di segnalazione guasto della PA (data ora richiesta); - Rapporto di Intervento di manutenzione e assistenza
Periodo di riferimento	Semestre solare. (Dall'installazione delle Apparecchiature fino al completamento del periodo contrattuale di noleggio)	Frequenza di misurazione	Al termine degli interventi di rimozione dei malfunzionamenti
Owner della verifica dell'indicatore		Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine	
Applicabilità		Ogni singolo ordine	
Dati elementari da rilevare	Data/ora di apertura/segnalazione malfunzionamento (OA _i); Data/ora di chiusura/fine intervento risolutivo (OC _i); Numero interventi chiusi nel periodo di riferimento (n)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula per ogni singola Apparecchiatura	$TRA1 = \sum_{i=1}^n Ritardo_ripr_i$ dove $Ritardo_ripr_i = 0$ <div style="text-align: right;">(se $OC_i - OA_i \leq 16$ ore lavorative)</div> $Ritardo_ripr_i = OC_i - OA_i - 16$ <div style="text-align: right;">(se $OC_i - OA_i > 16$ ore lavorative)</div>		
Valore di soglia	TRA1 = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dell'Indicatore di Qualità comporta l'applicazione di una penale.		
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 tempestività nel ripristino dell'Apparecchiatura nel periodo di riferimento. Va valutato il tempo di ripristino a seguito di difettosità delle Apparecchiature.		
Unità di misura	Ora lavorativa (ore comprese negli intervalli dalle 8,30 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 17,30 di tutti i giorni solari esclusi sabato domenica e festivi)	Fonte dati	- Documentazione di segnalazione guasto della PA (data ora richiesta); - Rapporto di Intervento di manutenzione e assistenza
Periodo di riferimento	Semestre solare. (Dall'installazione delle Apparecchiature fino al completamento del periodo contrattuale di noleggio)	Frequenza di misurazione	Al termine degli interventi di rimozione dei malfunzionamenti
Owner della verifica dell'indicatore		Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine	
Applicabilità		Ogni singolo ordine	
Dati elementari da rilevare	Data / ora di apertura/segnalazione malfunzionamento (OA _i) data / ora di chiusura/fine intervento risolutivo (OC _i) Numero interventi chiusi nel periodo di riferimento (n)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula per ogni singola Apparecchiatura	$TRA2 = \sum_{i=1}^n Ritardo_ripr_i$ dove $Ritardo_ripr_i = 0$ <div style="text-align: right;">(se $OC_i - OA_i \leq 20$ ore lavorative)</div> $Ritardo_ripr_i = OC_i - OA_i - 20$ <div style="text-align: right;">(se $OC_i - OA_i > 20$ ore lavorative)</div>		
Valore di soglia	TRA2 = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dell'Indicatore di Qualità comporta l'applicazione di una penale.		
Eccezioni	Nessuna		



TRA3 - TEMPO DI SOSTITUZIONE DELLE APPARECCHIATURE RELATIVE AL SINGOLO ORDINATIVO

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Ripristinabilità
Aspetto da valutare	Misura la tempestività nel ripristino dell'Apparecchiatura nel periodo di riferimento. Va valutato il tempo di ripristino a seguito di difettosità delle Apparecchiature.		
Unità di misura	Ora lavorativa (ore comprese negli intervalli dalle 8,30 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 17,30 di tutti i giorni solari esclusi sabato domenica e festivi)	Fonte dati	- Documentazione di segnalazione guasto della PA (data ora richiesta); - Rapporto di Intervento di manutenzione e assistenza
Periodo di riferimento	Semestre solare. (Dall'installazione delle Apparecchiature fino al completamento del periodo contrattuale di noleggio)	Frequenza di misurazione	Al termine degli interventi di rimozione dei malfunzionamenti
Owner della verifica dell'indicatore		Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine	
Applicabilità		Ogni singolo ordine	
Dati elementari da rilevare	Data / ora di apertura/segnalazione malfunzionamento (OA _i) data / ora di chiusura/fine intervento risolutivo (OC _i) Numero interventi chiusi nel periodo di riferimento (n)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula per ogni singola Apparecchiatura	$TRA3 = \sum_{i=1}^n Ritardo_ripr_i$ dove $Ritardo_ripr_i = 0$ (se $OC_i - OA_i \leq 32$ ore lavorative) $Ritardo_ripr_i = OC_i - OA_i - 32$ (se $OC_i - OA_i > 32$ ore lavorative)		
Valore di soglia	TRA3 = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dell'Indicatore di Qualità comporta l'applicazione di una penale		
Eccezioni	Nessuna		



RTRSMC - RISPETTO DEI TEMPI DI RITIRO DEI MATERIALI DI CONSUMO USATI

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Efficienza e rispetto dei tempi contrattuali nel gestire il servizio di ritiro dei materiali di consumo usati		
Unità di misura	Giorni lavorativi (tutti i gorni solari esclusi sabato domenica e festivi)	Fonte dati	- Documentazione di richiesta della PA (data ora richiesta); - documento di ritiro del Fornitore
Periodo di riferimento	Semestre solare. (Dall'installazione delle Apparecchiature fino al completamento del periodo contrattuale di noleggio)	Frequenza di misurazione	Dopo ogni ritiro di materiale di consumo usato
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 richiesta di ritiro del materiale di consumo (data_ric _i); Data di ritiro effettiva del materiale di consumo (data_rit _i); Numero di richieste di ritiro del materiale di consumo soddisfatte nel periodo di riferimento (n).		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste effettuate relative a un determinato ordine		
Formula	$RTRSMC = \sum_{i=1}^n Ritardo_rit_i$ dove $Ritardo_rit_i = 0$ (se data_ric _i - data_rit _i ≤ 20 giorni lavorativi) $Ritardo_rit_i = OC_i - OA_i - 32$ (se data_ric _i - data_rit _i > 20 giorni lavorativi)		
Valore di soglia	RTRSMC = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dell'Indicatore di Qualità comporta l'applicazione di una penale pari		
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	Per tutta la durata del contratto attuativo e in particolare Mese precedente la rilevazione dati	Frequenza di misurazione	Trimestrale
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)		
Regole di campionamento	Vengono considerati tutti i report consegnati nel periodo di riferimento		
Formula	$RTCCR = data_cons_i - data_prev_i$		
Valore di soglia	RTCCR = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dell'Indicatore di Qualità 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
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 dal Call Center nel periodo di riferimento (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 del valore 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
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 dal Call Center nel periodo di riferimento (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 del valore di soglia 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 rispetto agli ordinativi, misurando i casi di non conformità relativi agli ordinativi di fornitura.		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Verbali di verifica ispettiva
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	misurazione mensile
Owner della verifica dell'indicatore		Consign	
Applicabilità		Per ogni ordinativo di fornitura	
Dati elementari da rilevare	N° di ordinativi con almeno una non conformità grave (n_non_conf_g); N° di ordinativi verificati (n_ord)		
Regole di campionamento	(spiegare come sono scelti gli ordinativi da verificare)		
Formula	$COV = \frac{n_ord - n_non_conf_g}{n_ord} \cdot 100$		
Valori di soglia	COV ≥ 75%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di una penale pari ad una percentuale così come definita nell'Art. 12, comma 9 dello Schema di Convenzione.		
Eccezioni	Nessuna		