



APPENDICE 3

SCHEDE INDICATORI DI QUALITÀ

APPENDICE AL CAPITOLATO TECNICO



1. APPENDICE 3: SCHEDE INDICATORI DI QUALITÀ.....	4
1.1. RTCCASO - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLE APPARECCHIATURE.....	4
1.2. RTCSACNSO – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI SOSTITUZIONE DELLE APPARECCHIATURE OGGETTO DI COLLAUDO NEGATIVO	5
1.3. ASTAO – ADERENZA DELLE APPARECCHIATURE ALLE SPECIFICHE TECNICHE.....	6
1.4. TRAG – TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE IN GARANZIA).....	7
1.5. RTRSU – RISPETTO DEI TEMPI DI RITIRO DEI RIFIUTI DI APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (R.A.E.E.).....	8
1.6. RTCRASV – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI RICONSEGNA DELLE APPARECCHIATURE SOTTOPOSTE A VERIFICA	9
1.7. RTCCR – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLA REPORTISTICA.....	10
1.8. RQIPM– RISPETTO DELLE QUANTITA’ DI INSTALLAZIONI PIANIFICATE NEL MESE.....	11
1.9. CTP – CHIAMATE TELEFONICHE PERDUTE.....	12
1.10. TRCT – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE TELEFONICHE.....	13
1.11. COV – CONFORMITA’ DEGLI ORDINATIVI VERIFICATI.....	14



1. APPENDICE 3: Schede indicatori di qualità

1.1. RTCCASO - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLE APPARECCHIATURE

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna delle apparecchiature per ogni ordinativo		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Documentazione Pubblica Amministrazione e modulo di accettazione fornitore
Periodo di riferimento	Dall'emissione ordine fino al completamento delle consegne e 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	<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	Vengono considerate solo le consegne relative ad un ordine specifico		
Formula	$RTCCASO = \sum_{i=1}^n Ritardo_i$ <p>dove</p> $Ritardo_i = \begin{cases} 0 & (se \ data_consegna_app_i \leq data_pian_consegna_app_i) \\ data_consegna_app_i - data_pian_consegna_app_i & (se \ data_consegna_app_i > data_pian_consegna_app_i) \end{cases}$		
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 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. Il termine tassativo per la riconsegna delle apparecchiature sostituite è 2 giorni lavorativi		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Documentazione Pubblica Amministrazione e modulo di accettazione fornitore
Periodo di riferimento	Dall’emissione ordine fino al completamento delle consegne delle apparecchiature sostituite	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Owner della verifica dell’indicatore		Pubblica Amministrazione titolare dell’ordine	
Applicabilità		Ogni singolo apparecchiatura	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Data di consegna dell’apparecchiatura sostitutiva (data_cons_sost);• Data di del collaudo negativo dell’apparecchiatura (data_coll_neg);		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i collaudi eseguiti nel periodo di riferimento.		
Formula	$RTCSACNSO = data_cons_sost - data_coll_neg$		
Valore di soglia	$RTCSACNSO \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l’applicazione di penali		
Eccezioni	Nessuna		



1.3. ASTAO – ADERENZA DELLE APPARECCHIATURE ALLE SPECIFICHE TECNICHE

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Aderenza delle apparecchiature alle specifiche tecniche		
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 singoli contratti attuativi	Frequenza di misurazione	Al termine di ogni verifica
Owner della verifica dell'indicatore		Consip	
Applicabilità		Ogni singolo ordine	
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	ASTAO = 100%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali		
Eccezioni	Nessuna		



1.4. TRAG – TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE IN GARANZIA)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	<ul style="list-style-type: none">Il tempo di ripristino a seguito di malfunzionamenti hardware delle apparecchiature in garanzia. Tempo di ripristino della funzionalità delle apparecchiature (entro 8 ore lavorative)		
Unità di misura	Ora lavorativa	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none">Documentazione di segnalazione malfunzionamento della PARapporto di Intervento di manutenzione e assistenza
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione dati	Frequenza di misurazione	Per ogni richiesta di intervento
Owner della verifica 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= OC- OA		
Valore di soglia	TRAG ≤ 8		
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	Ordine di acquisto Documentazione PA e/o del fornitore
Periodo di riferimento	Durata dei singoli contratti attuativi	Frequenza di misurazione	Per ogni servizio erogato
Owner della verifica dell'indicatore		Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine	
Applicabilità		Ogni singolo ordine	
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	$RTRSU \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di una penale		
Eccezioni	Nessuna		



1.6. RTCRASV – 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	Al termine di ogni verifica
Owner della verifica dell'indicatore		Consip	
Applicabilità		Per ogni apparecchiatura consegnata per verifica	
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	Vanno considerate tutte le apparecchiature verificate		
Formula	$RTCRASV = data_ric_eff - data_lab$		
Valore di soglia	$RTCRASV \leq 10$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali		
Eccezioni	<ul style="list-style-type: none">• 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	Mensile
Owner della verifica dell'indicatore		Consip	
Applicabilità		Tutto il periodo della Convenzione	
Dati elementari da rilevare	1. Data effettiva di consegna reportistica (data_cons) 2. Data prevista consegna (data_prev)		
Regole di campionamento	Vengono considerati tutti i report consegnati nel periodo di riferimento		
Formula	$RTCCR = data_cons - data_prev$		
Valore di soglia	$RTCCR \leq 0$		
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 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
Owner della verifica dell'indicatore		Consip	
Applicabilità		Tutto il periodo della Convenzione	
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	Misurazione mensile
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">N° di chiamate perdute (n_perd)N° di chiamate ricevute (n_chiam)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutte le richieste di contatto nel periodo di riferimento.		
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	Misurazione mensile
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">N° chiamate ricevute con risposta entro i 20” (n_risp);N° totale di chiamate ricevute (n_chiam).		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate ricevute nel periodo di riferimento		
Formula	$TRCT = \frac{n_resp}{n_chiam} \times 100$		
Valore di soglia	TRCT≥90%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l’applicazione di una penale		
Eccezioni	Nessuna		



1.11. 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)
Owner della verifica dell'indicatore		Consip	
Applicabilità		Per ogni ordinativo di fornitura	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">N° di ordinativi con non conformità (n_non_conf)N° di ordinativi verificati (n_ord)		
Regole di campionamento	Vanno tutti gli ordinativi di fornitura		
Formula	$COV = \frac{n_non_conf}{n_ord} \times 100$		
Valore di soglia	COV ≤ 30% - 50% - 75%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale		
Eccezioni	Nessuna		