



## **APPENDICE 1**

### **AL CAPITOLATO TECNICO**

#### **INDICATORI DI QUALITÀ**

### **GARA PER LA FORNITURA IN NOLEGGIO DI APPARECCHIATURE MULTIFUNZIONE DI FASCIA MEDIA PER SCANSIONE, COPIA E STAMPA E DEI SERVIZI CONNESSI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI.**



<b>1.</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ DELLA CONVENZIONE.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1.</b>	<b>RTCCR – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLA REPORTISTICA 3</b>	
<b>1.2.</b>	<b>RQIPM– RISPETTO DELLE QUANTITA’ DI INSTALLAZIONI PIANIFICATE NEL MESE... 4</b>	
<b>1.3.</b>	<b>TRCT – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE TELEFONICHE.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4.</b>	<b>CTP – CHIAMATE TELEFONICHE PERDUTE.....</b>	<b>6</b>
<b>1.5.</b>	<b>COV –CONFORMITA’ DEGLI ORDINATIVI VERIFICATI.....</b>	<b>7</b>
<b>2.</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ DEL SINGOLO CONTRATTO ATTUATIVO .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.</b>	<b>RTCCASO - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLE APPARECCHIATURE (PER SINGOLO ORDINE).....</b>	<b>8</b>
<b>2.2.</b>	<b>RTCCMC – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DEL MATERIALE DI CONSUMO (PER SINGOLO ORDINE).....</b>	<b>9</b>
<b>2.3.</b>	<b>TRA1 – TEMPO DI RIPRISTINO DI UN’APPARECCHIATURA NEI CAPOLUOGHI DI PROVINCIA .....</b>	<b>10</b>
<b>2.4.</b>	<b>TRA2 – TEMPO DI RIPRISTINO DI UN’APPARECCHIATURA AL DI FUORI DEI CAPOLUOGHI DI PROVINCIA .....</b>	<b>11</b>
<b>2.5.</b>	<b>TRA3 – TEMPO DI SOSTITUZIONE DELLE APPARECCHIATURE RELATIVE AL SINGOLO ORDINATIVO .....</b>	<b>12</b>
<b>2.6.</b>	<b>RTPMI – RISPETTO DEI TEMPI DELLE INSTALLAZIONI PIANIFICATE NEL MESE .....</b>	<b>13</b>
<b>2.7.</b>	<b>RTRSMC – RISPETTO DEI TEMPI DI RITIRO DEI MATERIALI DI CONSUMO USATI ..</b>	<b>14</b>



## 1. INDICATORI DI QUALITÀ DELLA CONVENZIONE

### 1.1. 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	$RTCCR \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali		
Eccezioni	Nessuna		



## 1.2. 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	Manca il documento di pianificazione delle consegne nel mese 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"><li>Quantità di installazioni effettuate (inst_eff)</li><li>Quantità totale pianificata (inst_pian)</li></ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le installazioni del periodo di riferimento		
Formula	$RTPMI=inst\_pian-inst\_eff$		
Valore di soglia	$RQIPM \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale		
Eccezioni	Nessuna		



### 1.3. 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"><li>N° chiamate ricevute con risposta entro i 20" (n_risp);</li><li>N° totale di chiamate ricevute (n_chiam).</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
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		



#### 1.4. 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"><li>N° di chiamate perdute (n_perd)</li><li>N° di chiamate ricevute (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 dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale		
Eccezioni	Nessuna		



### 1.5. COV –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"><li>N° di ordinativi con non conformità gravi (n_non_conf_gr)</li><li>N° di ordinativi verificati (n_ord)</li></ul>		
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	$NCOV \leq 30\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale		
Eccezioni	Nessuna		



## 2. INDICATORI DI QUALITÀ DEL SINGOLO CONTRATTO ATTUATIVO

### 2.1. 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)		
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 apparecchiature
Responsabile della rilevazione dell'indicatore	Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine		
Applicabilità	Ogni singolo ordine		
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data di effettiva consegna di un'apparecchiatura (data_consegna_app<sub>i</sub>)</li> <li>Data di consegna pianificata di un'apparecchiatura (data_pian_cons_app<sub>i</sub>)</li> <li>Numero apparecchiature da consegnare (n)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Vengono considerate solo le consegne relative ad un ordine specifico		
Formula	$RTCCASO = \sum_{i=1}^n Ritardo_i$ <p>dove</p> $Ritardo_i = \begin{cases} 0 & \text{(se } data\_consegna\_app_i \leq data\_pian\_consegna\_app_i) \\ data\_consegna\_app_i - data\_pian\_consegna\_app_i & \text{(se } data\_consegna\_app_i > data\_pian\_consegna\_app_i) \end{cases}$		
Valore di soglia	RTCCASO = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali		
Eccezioni	Nessuna		





## 2.2. RTCCMC – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DEL MATERIALE DI CONSUMO (PER SINGOLO ORDINE)

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 <i>(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)</i>	Fonte dati	- Documentazione Pubblica Amministrazione (data ora richiesta materiale di consumo) - modulo di consegna dei materiali di consumo
Periodo di riferimento	Semestre solare. (Dalla 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 <sub>i</sub> ); Data / ora consegna dei materiali di consumo (data_cons <sub>i</sub> ); Numero di richieste soddisfatte nel periodo di riferimento (n).		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RTCCMC = \sum_{i=1}^n Ritardo\_cons_i$  data_pian_consegna <sub>i</sub> = data richiesta + 24 ore lavorative Ritardo_cons <sub>i</sub> = 0 		



### 2.3. TRA1 – TEMPO DI RIPRISTINO DI UN'APPARECCHIATURA NEI CAPOLUOGHI DI PROVINCIA

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di ripristino della funzionalità delle apparecchiature (entro 16 ore lavorative)		
Unità di misura	Ora lavorativa	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documentazione di segnalazione malfunzionamento della PA</li><li>• Rapporto di Intervento di manutenzione e assistenza</li></ul>
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"><li>• Data/ora di apertura/segnalazione malfunzionamento (OA)</li><li>• Data/ora di chiusura/fine intervento risolutivo (OC)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TRAG\_1 = OC - OA$		
Valore di soglia	$TRAG\_1 \leq 16$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali		
Eccezioni	Nessuna		



#### 2.4. TRA2 – TEMPO DI RIPRISTINO DI UN'APPARECCHIATURA AL DI FUORI DEI CAPOLUOGHI DI PROVINCIA

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di ripristino della funzionalità delle apparecchiature (entro 20 ore lavorative)		
Unità di misura	Ora lavorativa	Fonte dati	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documentazione di segnalazione malfunzionamento della PA</li><li>• Rapporto di Intervento di manutenzione e assistenza</li></ul>
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"><li>• Data/ora di apertura/segnalazione malfunzionamento (OA)</li><li>• Data/ora di chiusura/fine intervento risolutivo (OC)</li></ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TRAG\_2 = OC - OA$		
Valore di soglia	$TRAG\_2 \leq 20$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali		
Eccezioni	Nessuna		



## 2.5. 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 <i>(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)</i>	Fonte dati	- Documentazione di segnalazione guasto della PA (data ora richiesta); - Rapporto di Intervento di manutenzione e assistenza
Periodo di riferimento	Semestre solare. (Dalla 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 <sub>i</sub> ) data / ora di chiusura/fine intervento risolutivo (OC <sub>i</sub> ) 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 <sub>i</sub> = 0 (se OC <sub>i</sub> – OA <sub>i</sub> ≤ 32 ore lavorative) Ritardo_ripr <sub>i</sub> = OC <sub>i</sub> – OA <sub>i</sub> – 32 (se OC <sub>i</sub> – OA <sub>i</sub> > 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		



## 2.6. 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"> <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	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		



## 2.7. 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 <i>(tutti i gorni solari esclusi sabato domenica e festivi)</i>	Fonte dati	- Documentazione di richiesta della PA (data ora richiesta); - documento di ritiro del Fornitore
Periodo di riferimento	Semestre solare. (Dalla 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 <sub>i</sub> ); Data di ritiro effettiva del materiale di consumo (data_rit <sub>i</sub> ); 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 <sub>i</sub> = 0 (se data_ric <sub>i</sub> – data_rit <sub>i</sub> ≤ 20 giorni lavorativi) Ritardo_rit <sub>i</sub> = OC <sub>i</sub> – OA <sub>i</sub> – 32 (se data_ric <sub>i</sub> – data_rit <sub>i</sub> > 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		