



**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

## **APPENDICE 2**

### **SCHEDE INDICATORI QUALITA'**



## INDICE

<b>1.1 RTCCASO - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA (PER SINGOLO ORDINE) .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 TRCT – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE TELEFONICHE.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 CTP – CHIAMATE TELEFONICHE PERDUTE .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 COV – CONFORMITA' DEGLI ORDINATIVI VERIFICATI.....</b>	<b>6</b>
<b>1.5 RTCVC – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DEI PRODOTTI OGGETTO DI VERIFICA NEGATIVA .....</b>	<b>7</b>



## 1.1 RTCCASO - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA (PER SINGOLO ORDINE)

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna per ogni ordinativo		
Unità di misura	Giorni solari	Fonte dati	Documentazione Pubblica Amministrazione e modulo di accettazione fornitore
Periodo di riferimento	Dall'emissione ordine fino al completamento delle consegne	Frequenza di misurazione	Per tutti i prodotti oggetto di consegna
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>Giorno di effettiva consegna dei prodotti o dell'ultimo prodotto in caso di consegne scaglionate (data_consegna<sub>i</sub>)</li><li>Giorno di consegna pianificata (data_pianificata<sub>i</sub>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Vengono considerati solo le consegne relative ad un ordine specifico		
Formula	$RTCCASO = data\_cons_i - data\_pianificata_i$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali		
Eccezioni	Nessuna		



## 1.2 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	Tutto il periodo della Convenzione e dei singoli contratti attuativi	Frequenza di misurazione	Misurazione bimestrale a campione
Owner della verifica dell’indicatore		Consip	
Applicabilità		Ad ogni singola chiamata effettuata al Contact 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	Vanno considerate tutte le chiamate ricevute nel periodo di riferimento		
Formula	$TRCT = \frac{n\_risp}{n\_chiam} \times 100$		
Valore di soglia	TRCT≥80%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l’applicazione di una penale		
Eccezioni	Nessuna		



### 1.3 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	Tutto il periodo della Convenzione e dei singoli contratti attuativi	Frequenza di misurazione	Misurazione bimestrale a campione
Owner della verifica dell’indicatore		Consip	
Applicabilità		Ad ogni singola chiamata effettuata al Contact 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	Vanno considerati tutte le chiamate ricevute 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		



#### 1.4 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	Per tutta la 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	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			



**1.5 RTVC – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DEI PRODOTTI OGGETTO DI VERIFICA NEGATIVA**

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali di sostituzione dei prodotti oggetto di verifica di conformità negativa		
Unità di misura	Giorni solari	Fonte dati	Documentazione Pubblica Amministrazione e modulo di accettazione fornitore
Periodo di riferimento	Dalla data di esito negativo della verifica alla data consegna nuovi prodotti	Frequenza di misurazione	Per tutti i prodotti oggetto di verifica di conformità negativa
Owner della verifica dell'indicatore		Pubblica Amministrazione titolare della verifica	
Applicabilità		Ogni singola verifica di conformità con esito negativo	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"><li>Giorno di effettiva consegna dei prodotti o dell'ultimo prodotto in caso di consegne scaglionate da sostituire in quanto oggetto di verifica di conformità negativa (data_consegna<sub>i</sub>)</li><li>Giorno di consegna pianificata (data_pianificata<sub>i</sub>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Vengono considerati solo le consegne relative ad un ordine specifico		
Formula	$RTCCASO = data\_cons_i - data\_pianificata_i$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali		
Eccezioni	Nessuna		