

## **APPENDICE 3**

### **SCHEDE INDICATORI QUALITA'**



## INDICE

<b>1.1 RTCCASO - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA (PER SINGOLO ORDINE).....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 RTCCR – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLA REPORTISTICA .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 TRCT – TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE TELEFONICHE .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 CTP – CHIAMATE TELEFONICHE PERDUTE .....</b>	<b>6</b>
<b>1.5 COV – CONFORMITA’ DEGLI ORDINATIVI VERIFICATI .....</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 (data_consegna<sub>i</sub>)</li><li>• Giorno di consegna pianificata (data_pianificata<sub>i</sub>)</li><li>• Numero prodotti relativi all’ordine (n)</li></ul>		
Regole di campionamento	Vengono considerati solo le consegne relative ad un ordine specifico		
Formula	$RTCCASO = \sum_{i=1}^n \frac{(data\_cons_i - data\_pianificata_i) +  data\_cons_i - data\_pianificata_i }{2}$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l’applicazione di penali		
Eccezioni	Nessuna		



## 1.2 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 solari	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	<ul style="list-style-type: none"><li>• Data effettiva di consegna reportistica (data_cons<sub>i</sub>)</li><li>• Data prevista consegna (data_prev<sub>i</sub>)</li></ul>		
Regole di campionamento	Vengono considerati tutti i report consegnati nel periodo di riferimento		
Formula	RTCCR= data_cons− data_prev		
Valore di soglia	RTCCR≤0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali		
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	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 oltre 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		



#### 1.4 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	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		



## 1.5 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	$COV = \frac{n\_non\_conf}{n\_ord} \cdot 100$			
Valore di soglia	COV≤ 30% - 50% - 75%			
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l’applicazione di una penale			
Eccezioni	Nessuna			