

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

**FORNITURA DI LICENZE D'USO MICROSOFT IN MODALITÀ ENTERPRISE
AGREEMENT PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI
ID 3048**

APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO

SCHEDE INDICATORI QUALITÀ

INDICE

1	<i>RTCCASO - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA (PER SINGOLO ORDINE)</i>	<i>3</i>
2	<i>RTCCR – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLA REPORTISTICA</i>	<i>4</i>
3	<i>COV – CONFORMITÀ DEGLI ORDINATIVI VERIFICATI</i>	<i>5</i>

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">Giorno di effettiva consegna dei prodotti (data_consegna_i)Giorno di consegna pianificata (data_pianificata_i)		
Regole di campionamento	Vengono considerate solo le consegne relative a 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		

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">• Data effettiva di consegna reportistica ($data_cons_i$);• Data prevista consegna reportistica ($data_prev_i$)		
Regole di campionamento	Vengono considerati tutti i report consegnati nel periodo di riferimento		
Formula	$RTCCASO = data_cons_i - data_prev_i$		
Valore di soglia	0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali		
Eccezioni	Nessuna		

3 COV – CONFORMITÀ 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	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		