

APPENDICE 1  
AL

CAPITOLATO TECNICO:  
SCHEDE INDICATORI QUALITA'

***ACCORDO QUADRO PER LA FORNITURA DI SERVER BLADE***

**INDICE**

|     |   |   |
|-----|---|---|
| 1.1 | RTCCASO - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLE APPARECCHIATURE (PER SINGOLO ORDINE) .....                                    | 3 |
| 1.2 | RTCSACNSO - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI SOSTITUZIONE DELLE APPARECCHIATURE OGGETTO DI COLLAUDO NEGATIVO (PER SINGOLO ORDINE) ..... | 4 |
| 1.3 | TIAG - TEMPO DI INTERVENTO SULLE APPARECCHIATURE IN GARANZIA (PER SINGOLO ORDINE).....  | 5 |
| 1.4 | TRAG - TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE IN GARANZIA (PER SINGOLO ORDINE) .....   | 6 |
| 1.5 | TRCT - TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE TELEFONICHE .....   | 8 |
| 1.6 | CTP - CHIAMATE TELEFONICHE PERDUTE .....  | 9 |

## 1.1 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 relativamente ad ogni ordinativo legato all'Appalto Specifico  |                          |  |
| 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 | Al termine del periodo di riferimento                                      |
| Owner della verifica dell'indicatore | Pubblica Amministrazione titolare dell'ordine  |                          |  |
| Applicabilità                        | Ogni singolo ordine  |                          |  |
| Dati elementari da rilevare          | b) Data effettiva di una consegna di apparecchiature (data_cons <sub>i</sub> );<br>c) Data pianificata di una consegna di apparecchiature (data_pian <sub>i</sub> );<br>d) Numero di consegne (eventualmente concordate con l'Amministrazione) delle apparecchiature previste dall'ordine (n) <sup>1</sup> . |                          |  |
| Regole di campionamento              | Vengono considerate solo le consegne relative ad un ordine specifico.  |                          |  |
| Formula                              | $RTCCASO = \sum_{i=1}^n Ritardo_i$ dove<br>$Ritardo_i = Ritardo_{cons_i}$ $0 \quad (se \ data\_consegna\_app_i \leq data\_pian\_consegna\_app_i)$ $\nearrow$ $Ritardo_i =$ $\searrow$ $data\_consegna\_app_i - data\_pian\_consegna\_app_i$ $se \ data\_consegna\_app_i > data\_pian\_consegna\_app_i$       |                          |  |
| Valore di soglia                     | RTCCASO = 0  |                          |  |
| Azioni contrattuali                  | Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali.  |                          |  |
| Eccezioni                            | Nessuna  |                          |  |

<sup>1</sup> N=1 nel rispetto dei termini contrattuali, >1 se opportunamente concordata con l'Amministrazione

## 1.2 RTCSACNSO – RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI SOSTITUZIONE DELLE APPARECCHIATURE OGGETTO DI COLLAUDO NEGATIVO (PER SINGOLO ORDINE)

| Caratteristica                       | Efficienza  | Sottocaratteristica                           | Efficienza temporale   |
|--------------------------------------|---|---|--|
| Aspetto da valutare                  | Rispetto dei tempi contrattuali, per singolo ordine, di sostituzione delle apparecchiature oggetto di collaudo negativo.<br><br>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               | Dal collaudo con esito negativo fino al completamento delle riconsegne  | 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          | e) Data della sostituzione dell'apparecchiatura (data_sost_app <sub>i</sub> );<br>f) Data del collaudo negativo dell'apparecchiatura(data_coll_neg_app <sub>i</sub> );<br>g) Numero apparecchiature da sostituire relative all'ordine (n).  |   |  |
| Regole di campionamento              | Nessuna   |   |  |
| Formula                              | $RTCSACNSO = \sum_{i=1}^n \text{Ritardo}_i$ <p>dove</p> $\text{Ritardo}_i = \begin{cases} 0 & (\text{se } data\_sost\_app_i - data\_coll\_neg\_app_i \leq 2) \\ data\_sost\_app_i - data\_coll\_neg\_app_i & (\text{se } data\_sost\_app_i - data\_coll\_neg\_app_i > 2) \end{cases}$ |   |  |
| Valore di soglia                     | RTCSACNSO = 0   |   |  |
| Azioni contrattuali                  | Mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali.  |   |  |
| Eccezioni                            | Nessuna   |   |  |

### 1.3 TIAG – TEMPO DI INTERVENTO SULLE APPARECCHIATURE IN GARANZIA (PER SINGOLO ORDINE)

| Caratteristica                           | Efficienza   | Sottocaratteristica                           | Efficienza temporale   |
|--|--|---|--|
| Aspetto da valutare                      | Rispetto dei tempi contrattuali di intervento a seguito della segnalazione di guasti hardware delle apparecchiature in garanzia.<br>Tempo di intervento richiesto (8 ore, 4 ore solo per capoluoghi di regione)  |   |  |
| Unità di misura                          | Ora lavorativa:<br>8.30-17.30 lunedì' al venerdì'<br>sabato 8.30-12.30 esclusi i festivi   | Fonte dati                                    | Documentazione di segnalazione guasto della Pubblica Amministrazione |
| Periodo di riferimento                   | Mese precedente la rilevazione dati  | Frequenza di misurazione                      | Mensile  |
| 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>• Data / ora di apertura/segnalazione guasto (OA<sub>i</sub>)</li><li>• data / ora di inizio intervento (OC<sub>i</sub>)</li><li>• Primo livello di ritardo (12 ore, 6 ore solo per capoluoghi di regione) (R<sub>pl</sub>)</li><li>• numero interventi richiesti iniziati nel priodo di riferimento (n)</li></ul> |   |  |
| Regole di campionamento                  | Nessuna  |   |  |
| Formula per ogni singola apparecchiatura | $TIAG = \sum_{i=1}^n \text{Ritardo}_i$ <p>Dove<br/>Tempo_interv = 4 ore lavorative per i capoluoghi di regione / 8 ore lavorative negli altri casi</p> $\text{Ritardo}_i = \begin{cases} 0 & (\text{se } OC_i - OA_i \leq \text{Tempo\_interv}) \\ OC_i - OA_i & (\text{se } OC_i - OA_i > \text{Tempo\_interv}) \end{cases}$                            |   |  |
| Valore di soglia                         | TIAG = 0   |   |  |
| Azioni contrattuali                      | Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali.  |   |  |
| Eccezioni                                |  |   |  |

#### 1.4 TRAG – TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE IN GARANZIA (PER SINGOLO ORDINE)

| Caratteristica                           | Affidabilità   | Sottocaratteristica                           | Ripristinabilità  |
|--|--|---|---|
| Aspetto da valutare                      | <ul style="list-style-type: none"><li>Va valutato il tempo di ripristino a seguito di intervento per guasti hardware delle apparecchiature in garanzia.</li></ul> Tempo di risoluzione del guasto (e della ripresa dell'operatività dell'apparecchiatura) richiesto (8 ore, 4 ore solo per capoluoghi di regione)  |   |   |
| Unità di misura                          | Ora lavorativa<br>8.30-17.30 dal lunedì' al venerdì',<br>sabato 8.30-12.30,<br>esclusi i festivi   | Fonte dati                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>Documentazione di segnalazione guasto della Pubblica Amministrazione;</li><li>Rapporto di intervento di manutenzione e assistenza</li></ul> |
| Periodo di riferimento                   | Mese precedente la rilevazione dati  | Frequenza di misurazione                      | Mensile   |
| 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>Data / ora di inizio intervento relativo alla segnalazione del guasto (OA<sub>i</sub>)</li><li>Data / ora di inizio fase ripristino (coincide con la fine dell'intervento) (OC<sub>i</sub>)</li><li>Tempo di risoluzione dell'inconveniente (e della ripresa dell'operatività dell'apparecchiatura) richiesto (8 ore, 4 ore solo per capoluoghi di regione) (T<sub>ir</sub>)</li><li>Primo livello di ritardo (12 ore, 6 ore solo per capoluoghi di regione) (R<sub>pl</sub>)</li><li>numero interventi richiesti e chiusi (n)</li></ul> |   |   |
| Regole di campionamento                  | Nessuna  |   |   |
| Formula per ogni singola apparecchiatura | $TRAG = \sum_{i=1}^n \text{Ritardo}_i$ <p>Dove</p> $\text{Ritardo}_i = \begin{cases} 0 & \text{(se } OC_i - OA_i \leq T_{ir} + R_{pl}) \\ OC_i - OA_i & \text{(se } OC_i - OA_i > T_{ir} + R_{pl}) \end{cases}$  |   |   |
| Valore di soglia                         | TRAG = 0   |   |   |
| Azioni contrattuali                      | Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali.  |   |   |

| Caratteristica                           | Affidabilità   | Sottocaratteristica                           | Ripristinabilità  |
|--|--|---|---|
| Aspetto da valutare                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Va valutato il tempo di ripristino a seguito di intervento per guasti hardware delle apparecchiature in garanzia.</li></ul> Tempo di risoluzione del guasto (e della ripresa dell'operatività dell'apparecchiatura) richiesto (8 ore, 4 ore solo per capoluoghi di regione)  |   |   |
| Unità di misura                          | Ora lavorativa<br>8.30-17.30 dal lunedì' al venerdì',<br>sabato 8.30-12.30, esclusi i festivi  | Fonte dati                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Documentazione di segnalazione guasto della Pubblica Amministrazione;</li><li>• Rapporto di intervento di manutenzione e assistenza</li></ul> |
| Periodo di riferimento                   | Mese precedente la rilevazione dati  | Frequenza di misurazione                      | Mensile   |
| 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>- Data / ora di inizio intervento relativo alla segnalazione del guasto (OA<sub>i</sub>)</li><li>- Data / ora di inizio fase ripristino (coincide con la fine dell'intervento) (OC<sub>i</sub>)</li><li>- Tempo di risoluzione dell'inconveniente (e della ripresa dell'operatività dell'apparecchiatura) richiesto (8 ore, 4 ore solo per capoluoghi di regione) (T<sub>ir</sub>)</li><li>- Primo livello di ritardo (12 ore, 6 ore solo per capoluoghi di regione) (R<sub>pl</sub>)</li><li>- numero interventi richiesti e chiusi (n)</li></ul> |   |   |
| Regole di campionamento                  | Nessuna  |   |   |
| Formula per ogni singola apparecchiatura | $TRAG = \sum_{i=1}^n \text{Ritardo}_i$ <p>Dove</p> $\text{Ritardo}_i = \begin{cases} 0 & \text{(se } OC_i - OA_i \leq T_{ir} + R_{pl}) \\ OC_i - OA_i & \text{(se } OC_i - OA_i > T_{ir} + R_{pl}) \end{cases}$  |   |   |
| Valore di soglia                         | TRAG = 0   |   |   |
| Azioni contrattuali                      | Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali.  |   |   |
| Eccezioni                                |  |   |   |

## 1.5 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                      | Percentuale   | Fonte dati   | report IPBX          |
| Periodo di riferimento               | mese precedente la rilevazione  | Frequenza di misurazione                           | mensile              |
| Owner della verifica dell'indicatore |   | Consip   |                      |
| Applicabilità                        |   | Ad ogni singola chiamata effettuata al Call Center |                      |
| Dati elementari da rilevare          | <div>- N° chiamate con risposta entro i 20'' (n_risp);</div> <div>- N° totale di chiamate ricevute dal Call Center nel periodo di riferimento. (n_chiam).</div> |  |                      |
| Regole di campionamento              | nessuna   |  |                      |
| Formula                              | $TRTCT = \frac{n\_resp}{n\_chiam} \times 100$   |  |                      |
| Valore di soglia                     | TRTCT ≥ 90%   |  |                      |
| Azioni contrattuali                  | Il mancato rispetto dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale.   |  |                      |
| Eccezioni                            | Nessuna   |  |                      |



## 1.6 CTP – CHIAMATE TELEFONICHE PERDUTE

|                                      |  |  |                      |
|--------------------------------------|--|--|----------------------|
| Caratteristica                       | Efficienza   | Sottocaratteristica                                | Efficienza temporale |
| Aspetto da valutare                  | Quantità di chiamate telefoniche perdute.  |  |                      |
| Unità di misura                      | Percentuale  | Fonte dati   | report IPBX          |
| Periodo di riferimento               | attuativi Mese precedente la rilevazione   | Frequenza di misurazione                           | Mensile              |
| Owner della verifica dell'indicatore |  | Consip   |                      |
| Applicabilità                        |  | Ad ogni singola chiamata effettuata al Call Center |                      |
| Dati elementari da rilevare          | N° di chiamate perdute (n_perd);<br>N° di chiamate ricevute dal call center nel periodo di riferimento (n_chiam) |  |                      |
| Regole di campionamento              | Nessuna  |  |                      |
| Formula                              | $CTP = \frac{n\_perd}{n\_chiam} \times 100$  |  |                      |
| Valore di soglia                     | $CTP \leq 4\%$   |  |                      |
| Azioni contrattuali                  | Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di una penale.                                  |  |                      |
| Eccezioni                            | Nessuna  |  |                      |