



## Allegato A al Capitolato

Esempio del calcolo annuale del K.p.i.

### **Correttezza di esecuzione dell'ordine per ordini standard e in continuazione**

$$K.p.i.1 = \frac{OrdiniEvasi}{NumeroTotaleOrdini} \times 100$$

Ad esempio:

Ordini evasi: 900

Numero totale ordini: 1000

$$K.p.i.1 = \frac{900}{1000} \times 100 = 90\%$$

### **Puntualità delle consegne per ordini standard e in continuazione**

$$K.p.i.2 = \frac{NumerodelleConsegneentroilLimite}{NumeroTotaleConsegne} \times 100$$

Ad esempio:

Numero delle consegne entro il limite: 600

Numero totale consegne: 800

$$K.p.i.2 = \frac{600}{800} \times 100 = 75\%$$

K.p.i. complessivo

$$K.p.i. = \frac{K.p.i.1 + K.p.i.2}{2}$$

K.p.i.1 = 90%

K.p.i.2 = 75%

K.p.i. = 82,5%



Rispetto al K.p.i. si precisa:

#### CANCELLAZIONE DI UN ORDINE

La cancellazione di un ordine da parte del fornitore per diverse ragioni fondate sulla effettiva impossibilità a fornire il materiale, ai fini del K.p.i. rientra fra gli **ordini inevasi** e quindi va a diminuire il K.p.i.

La cancellazione di un ordine da parte del cliente ai fini del K.p.i. rientra fra gli **ordini evasi non forniti** e non diminuisce il K.p.i.

#### COMPUTO TEMPI DI CONSEGNA

Il computo dei tempi di consegna parte sempre dalla **data di ricevimento dell'ordine da parte del fornitore** ed arriva alla data di consegna e viene fatto in **giorni naturali consecutivi**.

Poiché il capitolato prevede la consegna con DDT (bolla) come documento di accompagnamento e successiva fatturazione posticipata mensile riassuntiva, la data per il calcolo del rispetto dei tempi di consegna sarà ovviamente quella della bolla che corrisponde **al momento dell'effettiva uscita dai magazzini del fornitore** per consegna del materiale alla biblioteca ordinante.

CONSEGNE ENTRO IL LIMITE sono tutte le consegne che avvengono entro i **tempi di consegna previsti all'art. 11 del capitolato**.

#### CASI PARTICOLARI

1. Laddove ci sia un **ordine sospeso** (nel caso in cui il fornitore ha comunicato che attende ulteriori istruzioni ad es. perché ha avvisato che si tratta di un ordine "duplicato" oppure che sono state fornite indicazioni insufficienti o errate per rintracciare la monografia) l'ordine non è di fatto ancora stato inoltrato all'editore, in attesa di ulteriori istruzioni. In questo caso la data che sarà utilizzata ai fini del calcolo dei giorni di consegna sarà quella in cui la biblioteca fornisce le indicazioni richieste sull'ordine "sospeso".
2. Nel caso di **ordini di materiale non ancora pubblicato segnalato dalla biblioteca/unità ordinante** e nel caso di **monografie che fanno parte di ordini in continuazione**, il computo dei giorni di consegna comincia a partire dal primo giorno del mese successivo a quello di pubblicazione. Nel caso in cui l'ordine in continuazione venga fatto quando una o più monografie delle serie sono già state pubblicate, il computo dei giorni partirà dalla data di ricevimento dell'ordine e non dal primo giorno del mese successivo a quello di pubblicazione.