



2 - Tasso di malfunzionamento per li	Obbligatorio	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]									
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]					Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS				
NOTE												
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione e $t \leq T2$ ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattuale previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica			Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione e $t \leq T2$ ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattuale previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica			Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione e $t \leq T2$ *****	T3 = Tempo di riparazione contrattuale previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica			Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)

		22,23	22,24	24	89	P	13:00	20:00	P		P		
		NOTE											
6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Obbligatorio  (servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a				Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)					
		41	73										
		NOTE											
11 - Accuratezza delle fatturazioni	Obbligatorio  (servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]											
		NOTE											
12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	Obbligatorio  (servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** [misura in giorni solari]										
		7	31										
		NOTE											