



CLASSIFICAZIONE: CONSIP PUBLIC

APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO

ACCORDO QUADRO PER LA FORNITURA DI CARTE NAZIONALI DEI SERVIZI CON FUNZIONE DI TESSERA SANITARIA (TS E TS-CNS)

ID 2713



Sommario

| | |
|---|----------|
| 1. INDICATORI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA..... | 3 |
| 1.1 IQ1 – TEMPO DI MESSA A DISPOSIZIONE DEL RECAPITISTA DELLE TESSERE DA POSTALIZZARE..... | 3 |
| 1.2 IQ2 – TEMPO DI TRASMISSIONE DEGLI ESITI DI LAVORAZIONE..... | 4 |
| 1.3 IQ3 – TEMPO DI ADEGUAMENTO DEL LAYOUT DELLA LETTERA DI ACCOMPAGNAMENTO E DELLE CARD-HOLDER | 5 |
| 1.4 IQ4 – TEMPO DI TRASMISSIONE DELLE COMUNICAZIONI PER I RECAPITISTI | 5 |
| 1.5 IQ5 – SLITTAMENTO DELLE SCADENZE CONTRATTUALI..... | 6 |
| 1.6 IQ6 – RITARDO NEI TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI DELLE COMPONENTI SOFTWARE A CORREDO DELLA TS-CNS..... | 7 |
| 1.7 IQ7 – RILIEVI SULLA FORNITURA | 8 |
| 1.8 IQ8 – TASSO DI RIEMISSIONE PER SOSTITUZIONE DELLE TESSERE DIFETTOSE | 9 |



1. INDICATORI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA

Nel presente documento per tessera/e si intende/si intendono la/le tessera/e di tipo TS o di tipo TS-CNS oggetto della fornitura.

1.1 IQ1 – TEMPO DI MESSA A DISPOSIZIONE DEL RECAPITISTA DELLE TESSERE DA POSTALIZZARE

Il tempo di messa a disposizione del recapitista di ciascuna tessera sarà calcolato come la differenza, misurata in giorni lavorativi, tra la data di trasmissione, da parte della Committente, del lotto di produzione e la data di messa a disposizione delle tessere, in esso contenute, per il ritiro da parte del recapitista e qualora, per cause imputabili al Fornitore, il lotto consegnato al recapitista venga contestato da quest'ultimo e se ne renda necessaria una nuova messa a disposizione, per la determinazione del tempo di messa a disposizione del recapitista dovrà essere utilizzata la data di quest'ultima messa a disposizione.

Qualora il tempo di messa a disposizione del recapitista superi il valore stabilito contrattualmente (10 giorni lavorativi) sarà applicata una penale, come specificato nel contratto.

| Caratteristica | Efficacia | Sottocategoria | Efficacia temporale |
|---------------------------------|---|---------------------------------|---|
| Aspetto da valutare | Tempo di messa a disposizione del recapitista delle tessere del lotto di produzione trasmesso | | |
| Unità di misura | Giorno lavorativo | Fonte dati | Flussi di trasmissione dei lotti di produzione Flussi di trasmissione delle comunicazioni per i recapitisti Flussi di trasmissione degli esiti di lavorazione |
| Periodo di osservazione | Trimestrale a partire dalla data di avvio delle attività | Frequenza di misurazione | Per singolo evento |
| Dati da rilevare | <ul style="list-style-type: none">data_trasm_lot = data di trasmissione, da parte della Committente, del lotto di produzionedata_mess_disp = data di messa a disposizione del recapitista delle tessere contenute nel relativo lotto di produzione | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | IQ01 = data_mess_disp – data_trasm_lot IQ01 <= valore_soglia | | |
| Regole di arrotondamento | No | | |
| Valore della soglia | 10 giorni lavorativi | | |



| | |
|----------------------------|--|
| Azioni contrattuali | Il superamento del valore della soglia comporta per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto |
| Eccezioni | Nessuna |

1.2 IQ2 – TEMPO DI TRASMISSIONE DEGLI ESITI DI LAVORAZIONE

Il tempo di trasmissione degli esiti di lavorazione sarà calcolato come la differenza, misurata in giorni lavorativi, tra la data di trasmissione degli esiti di lavorazione e la data effettiva di messa a disposizione del recapitista delle tessere da postalizzare.

Qualora il tempo di trasmissione degli esiti di lavorazione superi il valore stabilito contrattualmente (1 giorno lavorativo) sarà applicata una penale, come specificato nel contratto.

| Caratteristica | Efficacia | Sottocategoria | Efficacia temporale |
|---------------------------------|--|---------------------------------|---|
| Aspetto da valutare | Tempo di trasmissione alla Committente degli esiti di lavorazione | | |
| Unità di misura | Giorno lavorativo | Fonte dati | Flussi di trasmissione degli esiti di lavorazione Flussi di trasmissione delle comunicazioni per i recapitisti |
| Periodo di osservazione | Trimestrale a partire dalla data di avvio delle attività | Frequenza di misurazione | Per singolo evento |
| Dati da rilevare | <ul style="list-style-type: none">data_trasm_esit = data di trasmissione alla Committente degli esiti di lavorazionedata_mess_disp = data effettiva di messa a disposizione del recapitista delle tessere da postalizzare | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | IQ02 = data_trasm_esit – data_mess_disp IQ02 <= valore_soglia | | |
| Regole di arrotondamento | No | | |
| Valore della soglia | 1 giorno lavorativo | | |
| Azioni contrattuali | Il superamento del valore della soglia comporta per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |



1.3 IQ3 – TEMPO DI ADEGUAMENTO DEL LAYOUT DELLE BUSTE, DEI CARD-HOLDER E DELLE PLASTICHE

Il tempo di adeguamento del layout delle buste, dei card-holder e delle plastiche sarà calcolato come la differenza, misurata in giorni lavorativi, tra la data di adeguamento del layout delle buste, dei card holder e delle plastiche e la data della relativa richiesta da parte della Committente.

Qualoratale tempo di adeguamento superi il valore stabilito contrattualmente (25 giorni lavorativi) sarà applicata una penale, come specificato nel contratto.

| Caratteristica | Efficacia | Sottocategoria | Efficacia temporale |
|--------------------------|---|--------------------------|---------------------|
| Aspetto da valutare | Tempo di adeguamento del layout della lettera di accompagnamento e dei card-holder | | |
| Unità di misura | Giorno lavorativo | Fonte dati | Email, PEC, altro |
| Periodo di osservazione | Trimestrale a partire dalla data di avvio delle attività | Frequenza di misurazione | Per singolo evento |
| Dati da rilevare | <ul style="list-style-type: none">data_adeq = data di adeguamento del layout della lettera di accompagnamento e dei card-holderdata_rich = data della richiesta da parte della Committente e/o delle Regioni/Province Autonome | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | IQ03 = data_adeq – data_rich IQ03 <= valore_soglia | | |
| Regole di arrotondamento | No | | |
| Valore della soglia | 25 giorni lavorativi | | |
| Azioni contrattuali | Il superamento del valore della soglia comporta per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |

1.4 IQ4 – TEMPO DI TRASMISSIONE DELLE COMUNICAZIONI PER I RECAPITISTI

Per ogni giorno solare di ritardo della trasmissione alla Committente delle comunicazioni per i recapitisti rispetto alla data teorica di trasmissione delle suddette comunicazioni, sarà applicata una penale, come specificato nel contratto.

La data teorica di trasmissione alla Committente delle comunicazioni per i recapitisti è calcolata dalla seguente formula:

$$data_{teor_trasm_com_x} = data_{invio_lotto_prod} + IQ1_{val_soglia} - IQ4_{val_soglia_x} + R_{IQ1}$$

dove:

- data_{teor_trasm_com_x} : è la data teorica di trasmissione delle comunicazioni per i recapitisti;



- $data_{invio_lotto_prod}$: è la data di trasmissione del lotto di produzione che dovrà essere ritirato dal recapitista;
- $IQ1_{val_soglia}$: è il valore soglia dell'indicatore di qualità IQ1 pari a 10 giorni lavorativi;
- $IQ4_{val_soglia_x}$: è il valore soglia dell'indicatore di qualità IQ4 – Tempo di trasmissione delle comunicazioni per i recapitisti, pari a 4 giorni solari per la comunicazione del quantitativo stimato ovvero pari a 2 giorni solari per l'invio delle distinte di dettaglio e di sintesi (cfr paragrafo 6.2.3 del Capitolato tecnico);
- R_{IQ1} : è l'eventuale ritardo, misurato in giorni lavorativi, di messa a disposizione del recapitista delle tessere del lotto di produzione oggetto di postalizzazione.

| Caratteristica | Efficacia | Sottocategoria | Efficacia temporale |
|---------------------------------|---|---------------------------------|--|
| Aspetto da valutare | Tempo di trasmissione alla Committente delle comunicazioni per i recapitisti | | |
| Unità di misura | Giorno solare | Fonte dati | Flussi di trasmissione dei lotti di produzione Flussi di trasmissione delle comunicazioni per i recapitisti |
| Periodo di osservazione | Trimestrale a partire dalla data di avvio delle attività | Frequenza di misurazione | Per singolo evento |
| Dati da rilevare | <ul style="list-style-type: none"> • $data_{eff_trasm_com_x}$ = data effettiva di trasmissione delle comunicazioni per i recapitisti • $data_{teor_trasm_com_x}$ = data teorica di trasmissione delle comunicazioni per i recapitisti | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | $IQ04_x = data_{eff_trasm_com_x}$ $IQ04_x \leq data_{teor_trasm_com_x}$ con $x = 1$ nel caso di comunicazione del quantitativo stimato con $x = 2$ nel caso di trasmissione delle distinte di dettaglio e di sintesi | | |
| Regole di arrotondamento | No | | |
| Valore della soglia | se $x = 1 \rightarrow valore_soglia = 4$ giorni solari se $x = 2 \rightarrow valore_soglia = 2$ giorni solari | | |
| Azioni contrattuali | Il superamento del valore della soglia comporta per ogni giorno solare di ritardo o frazione l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |

1.5 IQ5 – SLITTAMENTO DELLE SCADENZE CONTRATTUALI

| Caratteristica | Efficienza | Sottocategoria | Efficienza |
|----------------|------------|----------------|------------|
|----------------|------------|----------------|------------|



| | | | |
|---------------------------------|--|---------------------------------|--|
| Aspetto da valutare | Slittamento di una scadenza (ad esempio: consegna del Piano di Qualità Generale, invio della reportistica trimestrale degli indicatori di qualità, consegna dei prototipi ad inizio fornitura, consegna dei campioni di tessere standard e diacritico, esecuzione delle attività pianificate ecc) stabilita dal contratto o da accordi specifici formalizzati (ad es. verbale, piano di lavoro, ecc.) per il periodo di riferimento. | | |
| Unità di misura | giorni lavorativi | Fonte dati | Contratto, Piano di lavoro, comunicazioni formali, verbali altro |
| Periodo di osservazione | Trimestrale a partire dalla data di avvio delle attività | Frequenza di misurazione | Per singolo evento (dopo ogni scadenza) |
| Dati da rilevare | <ul style="list-style-type: none">• data effettiva (Dc)• data prevista (da piano approvato / contratto, ecc.) (Dp) | | |
| Regole di campionamento | Nessuna | | |
| Formula | $IQ5 = Dc - Dp$ $IQ05 \leq \text{valore_soglia}$ | | |
| Regole di arrotondamento | No | | |
| Valore della soglia | 0 | | |
| Azioni contrattuali | Il superamento del valore della soglia comporta l'emissione di un Rilievo | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |

1.6 IQ6 – RITARDO NEI TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI DELLE COMPONENTI SOFTWARE A CORREDO DELLA TS-CNS

Per ogni giorno solare di ritardo nei tempi di risoluzione dei malfunzionamenti delle componenti software a corredo della TS-CNS rispetto al valore teorico (3 giorni lavorativi), sarà emesso un rilievo.

Il tempo di risoluzione dei malfunzionamenti delle componenti software a corredo della TS-CNS sarà calcolato come differenza tra la data/orario di risoluzione del malfunzionamento e la data/orario della relativa richiesta di intervento da parte della Committente.

A seguito della segnalazione del malfunzionamento, il Fornitore si impegna nella risoluzione definitiva attuando ogni misura necessaria e possibile per risolvere il problema al fine di garantire il completo e perfetto ripristino di tutte le funzionalità operative del componente software compromesso. Solo qualora contingenze tecniche lo impediscano, ai fini del rispetto dei tempi di ripristino massimi consentiti da questo indicatore di qualità, è ammessa una risoluzione temporanea attraverso l'implementazione di una



fix momentanea, un bypass o una circumvention, un workaround purché seguita dalla correzione definitiva del malfunzionamento.

| Caratteristica | Efficienza | Sottocaratteristica | Efficienza temporale |
|-----------------------------|---|--------------------------|---|
| Aspetto da valutare | Tempo di risoluzione di problematiche delle componenti software a corredo delle TS-CNS. | | |
| Unità di misura | giorni lavorativi | Fonte dati | Sistema di tracciatura delle segnalazioni del Fornitore |
| Periodo di riferimento | Trimestrale a partire dalla data di avvio delle attività | Frequenza di misurazione | Per singolo evento |
| Dati elementari da rilevare | <ul style="list-style-type: none">Data e Ora (hh/mm/ss) della richiesta di intervento (Data_assegnaz)Data e Ora (hh/mm/ss) della risoluzione del malfunzionamento (Data_risoluzione) | | |
| Regole di campionamento | Vanno considerati tutte le segnalazioni effettuate dal Committente nel periodo di riferimento | | |
| Formule | $IQ6 = \text{Data_risoluzione} - \text{Data_assegnaz}$ $IQ6 \leq \text{valore_soglia}$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore della soglia | 3 giorni lavorativi | | |
| Azioni contrattuali | Il superamento del valore della soglia comporta per ogni giorno solare di ritardo o frazione comporta l'emissione di un Rilievo | | |
| Eccezioni | Nessuna | | |

1.7 IQ7 – RILIEVI SULLA FORNITURA

I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati al Fornitore tramite Nota di rilievo mediante Mail, PEC o verbale. Ai fini della rilevazione del presente indicatore sono conteggiati i rilievi emessi per il mancato rispetto degli indicatori di qualità IQ5 e IQ6, nonché eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obblighi contrattuali non adempiuti nei tempi e nei modi stabiliti dal Capitolato tecnico, dal Contratto e/o tracciati sui Piani di lavoro. È da considerare inclusivo anche di tutti quegli aspetti di carattere operativo non misurabili con strumenti di supporto alla fornitura nonché di tutti gli interventi la cui qualità attesa non è esprimibile con valori di soglia.

| Caratteristica | Efficacia | Sottocaratteristica | Efficacia |
|-------------------------|--|--------------------------|----------------------|
| Aspetto da valutare | Numero di rilievi emessi relativi ad inadempimenti della fornitura | | |
| Unità di misura | Rilievo | Fonte dati | Verbale, e-mail, PEC |
| Periodo di riferimento | Trimestrale a partire dalla data di avvio delle attività | Frequenza di misurazione | Trimestrale |
| Dati da rilevare | Numero totale rilievi emessi (N_rilievi). | | |
| Regole di campionamento | Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle note di rilievo formalizzate al fornitore nel periodo di riferimento | | |



| | |
|----------------------------|---|
| Formula | $IQ07 = N_rilievi$ $IQ07 \leq \text{valore_soglia}$ |
| Arrotondamento | No |
| Valore della soglia | 3 |
| Azioni contrattuali | Il superamento del valore della soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto |
| Eccezioni | Nessuna |

1.8 IQ8 – TASSO DI RIEMISSIONE PER SOSTITUZIONE DELLE TESSERE DIFETTOSE

| Caratteristica | Funzionalità | Sottocaratteristica | Accuratezza |
|------------------------------------|--|---------------------------------|---|
| Aspetto da valutare | Numero di tessere rimesse in sostituzione di carte difettose o con malfunzionamenti imputabili al Fornitore e non riconducibili a problematiche di natura software, per i quali sarà applicato l'indicatore di qualità IQ6, ovvero in sostituzione di carte contenenti dati non conformi a quelli comunicati dalla Committente durante la fase di richiesta di produzione. Nel caso in cui la stessa tessera sia stata consegnata e rimesa più volte, saranno conteggiate tutte le consegne della carta successiva alla prima emissione. La difettosità e/o la non conformità delle relative tessere da sostituire saranno rilevate mediante comunicazioni ufficiali al Fornitore. | | |
| Unità di misura | Percentuale | Fonte dati | Trasmissione delle richieste di produzione, trasmissione delle richieste di lavorazione, trasmissione delle difettosità, dei malfunzionamenti o delle non conformità. |
| Periodo di riferimento | Trimestrale a partire dalla data di avvio delle attività | Frequenza di misurazione | Trimestrale |
| Dati elementari da rilevare | <ul style="list-style-type: none">Numero di carte emesse (NCem)numero di carte riconsegnate (o comunque dichiarate non funzionanti) nel periodo di riferimento per non conformità (NCric) | | |
| Regole di campionamento | Vanno considerati tutte le carte consegnate (ovvero postalizzate) nel periodo di riferimento | | |
| Formule | $TRS = (NCric / NCem) \times 100$ $TRS \leq \text{valore_soglia}$ | | |
| Regole di arrotondamento | Nessuna | | |
| Valore della soglia | 1% | | |



| | |
|----------------------------|---|
| Azioni contrattuali | Ogni punto percentuale o frazione di superamento del valore della soglia comporta l'emissione di un Rilievo |
| Eccezioni | Nessuna |