



Appendice 2 al

CAPITOLATO TECNICO

Indicatori di Qualità

**Contratto Quadro per la Fornitura di Carte Nazionali dei Servizi
con funzione di Tessera Sanitaria, e servizi annessi
per il Sistema di Monitoraggio della Spesa Sanitaria**



Indice

1	RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITA'	3
2	INDICATORI DI QUALITA DELLA FORNITURA	4
2.1	SSC - Slittamento scadenze contrattuali	4
2.2	TAD - Tasso di approvazione della documentazione	5
2.3	TRS - Tasso di riemissione per sostituzione delle carte	6
2.4	TPC -Tempestività della presa in carico della segnalazione del malfunzionamento per le componenti sw a corredo delle CNS/TS	7
2.5	TRS - Risoluzione delle segnalazioni del malfunzionamento per le componenti sw a corredo delle CNS/TS	8
2.6	RIF - Rilievi sulla fornitura	9
2.7	RIO - Rilievi sull'operatività.....	10



1 RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITA'

Di seguito si trova una matrice di corrispondenza tra gli indicatori di qualità e le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia:

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità					Rilievo fornitura	Penale
		Caratteristica	Sottocaratt.	Cod.	Denominazione	Periodo di Osservazione		
Gestione	Efficienza	Efficienza temporale		SSC	Slittamento scadenze contrattuali	Ad Evento		X
Progettazione	Progetto del sistema	Funzionalità	Accuratezza	TAD	Tasso di approvazione della documentazione	Trimestrale		X
Gestione	Corrett.	Funzionalità	Accuratezza	TRS	Tasso di riemissione per sostituzione delle carte	Trimestrale	X	X
Gestione	Efficienza	Efficienza temporale		TPC	Tempestività della presa in carico della segnalazione del malfunzionamento per le componenti sw a corredo delle CNS/TS	Ad Evento	X	
Gestione	Efficienza	Efficienza temporale		TRS	Risoluzione delle segnalazioni del malfunzionamento per le componenti sw a corredo delle CNS/TS	Ad Evento	X	
Gestione	Efficienza	Gestione	Efficacia	RIF	Rilievi sulla fornitura	trimestrale		X
Gestione	Efficienza	Gestione oper.	Efficacia	RIO	Rilievi sulla fornitura	trimestrale		X

Classificazione del documento: Consip public.

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'acquisizione di una soluzione software di "Identity and Access Management" e relativi servizi, per la gestione ed il controllo degli accessi ai Sistemi Informativi della Fiscalità del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Appendice al CT - Indicatori



2 INDICATORI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA

2.1 SSC - Slittamento scadenze contrattuali

Caratteristica	Efficienza	Sottocategoria	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Slittamento di una scadenza (ad esempio: consegna/riconsegna di un deliverable della fornitura, consegna del Piano di Qualità, attivazione di un servizio, esecuzione delle attività pianificate, rispetto delle date 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 (consegna di un prodotto, attivazione di un servizio, ecc)
Periodo di osservazione	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad 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	NA		
Formula	$SSC = Dc - Dp$		
Regole di arrotondamento	NA		
Valore di soglia	0		
Relazione indicatore/valore di soglia	$SSC = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale "Slittamento delle scadenze contrattuali"		
Eccezioni	NA		

Classificazione del documento: Consip public.

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'acquisizione di una soluzione software di "Identity and Access Management" e relativi servizi, per la gestione ed il controllo degli accessi ai Sistemi Informativi della Fiscalità del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Appendice al CT - Indicatori



2.2 TAD - Tasso di approvazione della documentazione

Caratteristica	Funzionalità	Sottocategoria	Accuratezza
Aspetto da valutare	Qualità della documentazione prodotta in ottemperanza agli obblighi contrattuali, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo: Manuale di Installazione, Manuale di Gestione, ecc. Nel caso in cui lo stesso documento sia consegnato e rielaborato più volte, saranno conteggiate tutte le consegne del documento successive alla prima. Si segnala che il numero dei documenti consegnati, il numero dei documenti approvati e non approvati alla prima consegna e il numero dei documenti approvati e non approvati in consegne successive è rilevato mediante evidenze oggettive (comunicazioni ufficiali al fornitore).		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Contratto, Piano di lavoro, comunicazioni formali (ad es. lettera di consegna, lettera di approvazione, ecc.)
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">- Numero di documenti consegnati nel periodo di riferimento (Tdoc)- numero di documenti riconsegnati nel periodo di riferimento per rimozione/risoluzione della non conformità (Ndocnc)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i documenti consegnati nel periodo di riferimento		
Formula	$TAD = \frac{Tdoc}{(Tdoc + Ndocnc)} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il valore TAD va arrotondato all'intero più prossimo: al punto % per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5\%$; al punto % per eccesso se la parte decimale è $> 0,5\%$.		
Valore di soglia	90%		
Relazione indicatore/valore di soglia	$TAD \geq 90\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale "TAD - Tasso di approvazione documenti"		

Classificazione del documento: Consip public.

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'acquisizione di una soluzione software di "Identity and Access Management" e relativi servizi, per la gestione ed il controllo degli accessi ai Sistemi Informativi della Fiscalità del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Appendice al CT - Indicatori



Eccezioni	Nessuna
-----------	---------

2.3 TRS - Tasso di riemissione per sostituzione delle carte

Caratteristica	Funzionalità	Sottocategoria	Accuratezza
Aspetto da valutare	Numero di carte sostituite, ovvero riemesse, per malfunzionamenti riscontrati (di qualunque natura, compreso l'erroneo abbinamento della carta con il card-holder); nel caso in cui la stessa carta sia consegnata e riemessa più volte, saranno conteggiate tutte le consegne della carta successiva alla prima emissione. Si segnala che il numero delle carte consegnate, il numero dei malfunzionamenti alla prima emissione, ed il numero di eventuali malfunzionamenti in emissioni successive è rilevato mediante evidenze oggettive (comunicazioni ufficiali al fornitore).		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Trasmissione delle richieste di produzione, trasmissione delle richieste di lavorazione, trasmissione di malfunzionamenti
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati 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		
Formula	$TRS = (NCric / NCem) \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il valore TAD va arrotondato all'intero più prossimo: al punto % per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5\%$; al punto % per eccesso se la parte decimale è $> 0,5\%$.		
Valore di soglia	1%		
Relazione indicatore/valore di soglia	$TRS < 1\%$		

Classificazione del documento: Consip public.

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'acquisizione di una soluzione software di "Identity and Access Management" e relativi servizi, per la gestione ed il controllo degli accessi ai Sistemi Informativi della Fiscalità del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Appendice al CT - Indicatori



Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale "TAD - Tasso di approvazione documenti" e sarà ulteriormente sanzionato attraverso un "Rilievo sulla Fornitura"
Eccezioni	Nessuna

2.4 TPC -Tempestività della presa in carico della segnalazione del malfunzionamento per le componenti sw a corredo delle CNS/TS

Per presa in carico si intende il riscontro del Fornitore a fronte della apertura di una segnalazione di malfunzionamento del software.

Per Sev1, Sev2, Sev3 si intendono i corrispondenti livelli di severità 1, 2 e 3 definiti nella parte Generale del Contratto.

La misurazione decorre dalla data/ora di apertura della segnalazione effettuata attraverso trasmissione telematica, ovvero attraverso il canale telefonico con conferma via fax.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Segnalazioni di malfunzionamenti, dipendenti dalla severità attribuita alla segnalazione stessa, prese in carico dal Fornitore entro i tempi stabiliti		
Unità di misura	Tempo in ore (solare)	Fonte dati	Sistema di tracciatura delle segnalazioni del Fornitore
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data e Ora (hh/mm/ss) della effettuazione della segnalazione (<i>Data_assegnaz</i>)Data e Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico della segnalazione (<i>Data_presaincarico</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutte le segnalazioni effettuate dal Committente nel periodo di riferimento		
Formule	TPC_Sev1= <i>Data_presaincarico</i> - <i>Data_assegnaz</i> (<i>segnalazioni di severità 1</i>) TPC_Sev2= <i>Data_presaincarico</i> - <i>Data_assegnaz</i> (<i>segnalazioni di severità 2</i>) TPC_Sev3= <i>Data_presaincarico</i> - <i>Data_assegnaz</i> (<i>segnalazioni di severità 3</i>)		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		

Classificazione del documento: Consip public.

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'acquisizione di una soluzione software di "Identity and Access Management" e relativi servizi, per la gestione ed il controllo degli accessi ai Sistemi Informativi della Fiscalità del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Appendice al CT - Indicatori



Valore di soglia e Relazione indicatore valore	IQ	Relazione	Valore di Soglia
	TPC - Sev1	$\leq 0,5$ ore solari ($\frac{1}{2}$ ora)	0,5 ore solari ($\frac{1}{2}$ ora)
	TPC - Sev2	≤ 1 ore solari	1 ore solari
	TPC - Sev3	≤ 4 ore solari	4 ore solari
Azioni contrattuali	Ogni 20 minuti eccedenti il valore di soglia TPC - Sev1 sarà sanzionato con la notifica di un rilievo: "Rilievi sull'operatività". Ogni 40 minuti eccedenti il valore di soglia TPC - Sev2 sarà sanzionato con l'applicazione di un rilievo "Rilievi sull'operatività". Ogni 80 minuti eccedenti il valore di soglia TPC - Sev3 sarà sanzionato con l'applicazione di un rilievo "Rilievi sull'operatività".		
Eccezioni	Nessuna		

2.5 TRS - Risoluzione delle segnalazioni del malfunzionamento per le componenti sw a corredo delle CNS/TS

La misurazione decorre dalla data/ora di apertura della segnalazione effettuata attraverso trasmissione telematica, ovvero attraverso il canale telefonico con conferma via fax.

La risoluzione misurata con questo indicatore riguarda anche l'eventuale ricorso ad una fix temporanea, una circumvention, un bypass o un "workaround" nel caso la risoluzione implichi attività complesse. In tal caso verrà definito un piano di attività che conterrà la data di risoluzione. Il rispetto di tale data verrà misurato con l'indicatore SSC - Slittamento scadenze contrattuali.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Segnalazioni di malfunzionamenti, dipendente dalla severità attribuita alla segnalazione stessa, risolte dal Fornitore entro i tempi stabiliti.		
Unità di misura	Tempo in giorni (solari)	Fonte dati	Sistema di tracciatura delle segnalazioni del Fornitore
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad Evento
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data e Ora (hh/mm/ss) della effettuazione della segnalazione (<i>Data_assegnaz</i>)Data e Ora (hh/mm/ss) della risoluzione della segnalazione di malfunzionamento (<i>Data_risoluzione</i>)		

Classificazione del documento: Consip public.

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'acquisizione di una soluzione software di "Identity and Access Management" e relativi servizi, per la gestione ed il controllo degli accessi ai Sistemi Informativi della Fiscalità del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Appendice al CT - Indicatori



Regole di campionamento	Vanno considerati tutte le segnalazioni effettuate dal Committente nel periodo di riferimento		
Formule	TRS_ Sev1= <i>Data_risoluzione-Data_assegnaz</i> (segnalazioni di severità 1) TRS_ Sev2= <i>Data_risoluzione-Data_assegnaz</i> (segnalazioni di severità 2) TRS_ Sev3= <i>Data_risoluzione-Data_assegnaz</i> (segnalazioni di severità 3)		
Regole di arrotondamento	N.A		
Valore di soglia e Relazione indicatore valore	IQ	Relazione	Valore di Soglia
	TPC - Sev1	<= 4 ore solari	4 ore solari
	TPC - Sev2	<= 24 ore solari	24 ore solari
	TPC - Sev3	<= 5 giorni solari	5 giorni solari
Azioni contrattuali	Ogni 20 minuti eccedenti il valore di soglia TRS - Sev1 sarà sanzionato con la notifica di un rilievo: "Rilievi sull'operatività". Ogni 40 minuti eccedenti il valore di soglia TRS - Sev2 sarà sanzionato con l'applicazione di un rilievo "Rilievi sull'operatività". Ogni 80 minuti eccedenti il valore di soglia TRS - Sev3 sarà sanzionato con l'applicazione di un rilievo "Rilievi sull'operatività".		
Eccezioni	Nessuna		

2.6 RIF - Rilievi sulla fornitura

I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo nel periodo di riferimento.

Ai fini della rilevazione del presente indicatore, saranno conteggiati sia rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura nonché eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obblighi contrattuali non adempiuti nei tempi e nei modi stabiliti dal capitolato tecnico, dal contratto, dall'Offerta tecnica e/o tracciato sul Piano di lavoro. E' 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	Sottocategoria	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per inadempimenti della fornitura di carattere generale (pertanto non direttamente riconducibili ad uno specifico servizio) afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto e suoi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro, così come indicato nel capitolato		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sulla fornitura (<i>Nrilievi_forn</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sulla fornitura comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	RIF = <i>Nrilievi_forn</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RIF ≤ 3		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale “ RIF - Rilievi sulla fornitura ”.		
Eccezioni	NA		

2.7 RIO - Rilievi sull'operatività

I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo nel periodo di riferimento.

Ai fini della rilevazione del presente indicatore, saranno conteggiati esclusivamente rilievi derivanti dagli indicatori TRS e TPC.

Caratteristica	Gestione operativa	Sottocategoria	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per mancato ripristino tempestivo dell'operatività così come descritto nell'indicatore TRS e TPC		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Nota di rilievo

Classificazione del documento: Consip public.

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'acquisizione di una soluzione software di "Identity and Access Management" e relativi servizi, per la gestione ed il controllo degli accessi ai Sistemi Informativi della Fiscalità del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Appendice al CT - Indicatori



Periodo di osservazione	Trimestre precedente rilevazione	la Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sugli indicatori TRS e TPC (<i>Nrilievi_oper</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sugli indicatori TRS e TPC comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	RIF = <i>Nrilievi_oper</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RIO <= 3		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Eccesso di rilievi sull'operatività"		
Eccezioni	NA		

Classificazione del documento: Consip public.

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'acquisizione di una soluzione software di "Identity and Access Management" e relativi servizi, per la gestione ed il controllo degli accessi ai Sistemi Informativi della Fiscalità del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Appendice al CT - Indicatori