



consip

CLASSIFICAZIONE: CONSIP PUBLIC

APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO

**ACCORDO 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 (EDIZIONE N. 2)**

ID 2142



Sommario

1. INDICATORI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA.....	3
1.1 IQ1 – TEMPO DI MESSA A DISPOSIZIONE DEL RECAPITISTA DELLE TS-CNS 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 TS-CNS DIFETTOSE	9



1. INDICATORI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA

1.1 IQ1 – TEMPO DI MESSA A DISPOSIZIONE DEL RECAPITISTA DELLE TS-CNS DA POSTALIZZARE

Il tempo di messa a disposizione del recapitista di ciascuna TS-CNS 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 TS-CNS, 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.

Il primo periodo di rilevazione dell'indicatore di qualità decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo trimestre contrattuale a far data dall'inizio delle attività.

Caratteristica	Efficacia	Sottocategoria	Efficacia temporale
Aspetto da valutare	Tempo di messa a disposizione del recapitista delle TS-CNS 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	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
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 TS-CNS 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 TS-CNS 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.

Il primo periodo di rilevazione dell'indicatore di qualità decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo trimestre contrattuale a far data dall'inizio delle attività.

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	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
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 TS-CNS 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 DELLA LETTERA DI ACCOMPAGNAMENTO E DELLE CARD-HOLDER

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

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

Il primo periodo di rilevazione dell'indicatore di qualità decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo trimestre contrattuale a far data dall'inizio delle attività.

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	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
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:

$$\text{data}_{\text{teor_trasm_com_x}} = \text{data}_{\text{invio_lotto_prod}} + \text{IQ1}_{\text{val_soglia}} - \text{IQ4}_{\text{val_soglia_x}} + R_{\text{IQ1}}$$

dove:

- $\text{data}_{\text{teor_trasm_com_x}}$: 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 5.2.3 del Capitolato tecnico);
- R_{IQ1} : è l'eventuale ritardo, misurato in giorni lavorativi, di messa a disposizione del recapitista delle TS-CNS del lotto di produzione oggetto di postalizzazione.

Il primo periodo di rilevazione dell'indicatore di qualità decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo trimestre contrattuale a far data dall'inizio delle attività.

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	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
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 $x = 1$ -> $valore_soglia = 4$ giorni solari se $x = 2$ -> $valore_soglia = 2$ 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 TS-CNS 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	Trimestre 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	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	Trimestre 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 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. 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.

Il primo periodo di rilevazione dell'indicatore di qualità decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo trimestre contrattuale a far data dall'inizio delle attività.

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	Trimestre precedente la rilevazione	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 TS-CNS DIFETTOSE

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Numero di TS-CNS 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 TS-CNS 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 TS-CNS 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	Trimestre precedente la rilevazione	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