

**GARA PER I SERVIZI DI PERSONALIZZAZIONE, STAMPA, IMBUSTAMENTO DI
PATENTI DI GUIDA E STAMPA E IMBUSTAMENTO CARTE DI CIRCOLAZIONE PER
IL MIT - ID 2307**

APPENDICE F AL CAPITOLATO TECNICO – LIVELLI DI SERVIZIO



Indice

1	PREMESSA	3
2	LIVELLI DI SERVIZIO (LDS)	5
3	KEY PERFORMANCE INDICATOR (KPI)	7



1 PREMESSA

Per assicurare il raggiungimento degli obiettivi previsti contrattualmente, vanno rilevati, misurati e rendicontati mensilmente i livelli di servizio previsti dal contratto e dei relativi valori soglia.

La rilevazione dei livelli di servizio consiste nel recupero e nell'aggregazione di dati elementari ai fini della misura degli indicatori di qualità del servizio. Tali dati elementari sono tutti presenti nel SIM - Sistema Integrato di Monitoraggio e, in generale, nei sistemi software che governano il sistema di stampa.

Il sistema informatico è in grado di rilevare:

- il numero delle patenti nel mese per le quali è richiesta la stampa;
- numero delle patenti nel mese uscite dal Centro Stampa;
- la data di ingresso della patente al Centro Stampa;
- la data di avvio alla postalizzazione;
- la data della denuncia in caso di smarrimento o furto della patente;
- la data della comunicazione di denuncia al DT.

Oltre ai livelli di servizio contrattuali i sistemi, gestiti dall'Amministrazione, permettono l'elaborazione di indicatori operativi (KPI) che forniscono una vista più ampia del livello di Qualità e delle prestazioni dei servizi erogati e sulle azioni di miglioramento possibili.

Si citano a titolo esemplificativo alcuni indicatori operativi:

- il numero e la percentuale delle patenti non stampate per incompletezza/non correttezza delle informazioni in ingresso (es. destinatario sconosciuto);
- il numero e la percentuale dei supporti (card in policarbonato) scartati per difettosità;
- dati sul servizio di recapito derivati dalle informazioni rese dai recapitisti.

È facoltà del fornitore proporre valori soglia alternativi in senso migliorativo per i livelli di servizio, che l'Amministrazione si riserva di accettare. Eventuali ulteriori strumenti di rilevazione, di misura e di registrazione dei livelli di servizi necessari sono a carico del fornitore senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

Il Fornitore deve produrre e inviare, con cadenza mensile, una reportistica completa ed esaustiva in relazione ai servizi ed ai livelli di servizio con il calcolo dei livelli raggiunti e il confronto con le rispettive soglie, dando evidenza delle motivazioni di ogni singola violazione delle soglie previste e delle eventuali azioni correttive previste.

Il SIM supporta il Fornitore per la produzione della reportistica. I livelli di servizio rilevati mensilmente dovranno essere inseriti in un report "Rapporto sulle attività e sui servizi" organizzato secondo l'indice riportato di seguito:

- Introduzione;
- Attività svolte nel periodo di riferimento;
 - attività di stampa delle Patenti;
 - attività di stampa delle Carte di circolazione;
 - eventi di furto/smarrimento all'interno del centro stampa;
- Rendicontazione dei livelli di servizio – descrizione e regole adottate per la misura;
 - livelli di servizio stampa Patenti;
 - livelli di servizio stampa Carte di circolazione;
 - documenti non stampati per mancanza di elementi fondamentali (es.: nome e cognome del titolare, indirizzo di recapito, numero della patente);
 - livello di servizio Reportistica mensile;



- rendicontazione dei supporti IPZS Patenti e Carte di circolazione (ricevuti, utilizzati, scartati e distrutti, situazione magazzino);
- Allegati:
 - Allegato 1: Report stampa Patenti;
 - Allegato 2: Report stampa Carte di circolazione;
 - Allegato 3: Rendicontazione Livelli di Servizio (Patenti e Carte di Circolazione);
 - Allegato 4: Rendicontazione supporti IPZS Patenti;
 - Allegato 5: Rendicontazione supporti IPZS Carte di circolazione;
 - Allegato 6: Elenco del personale presente a Settebagni;
 - Allegato 7: Report Patenti e Carte di circolazione distrutte (non esitate e riconsegnate)
- KPI

Il report dovrà essere validato dal Fornitore e rilasciato sul SIM entro 10 giorni lavorativi dalla fine del mese di riferimento.

Una copia cartacea dello stesso report, con l'esclusione degli allegati dovrà essere consegnata all'Amministrazione con le modalità che saranno indicate.

Il format del report e i contenuti del report e degli allegati potranno modificarsi su richiesta dell'Amministrazione o su proposta del Fornitore accolta dall'Amministrazione.

Il successivo paragrafo 2 LDS elenca i Livelli di servizio che il Fornitore è tenuto a rispettare per tutta la durata contrattuale con le relative modalità di misura, i valori soglia di scostamento accettabile e le corrispondenti penali.

Il paragrafo successivo, 3 KPI, riporta gli indicatori operativi, ottenibili dai sistemi informatici che dovranno essere riportati nel "Rapporto sulle attività e sui servizi".



2 LIVELLI DI SERVIZIO (LDS)

RIF.	PARAMETRO	SOGLIA	OGGETTO DI OFFERTA TECNICA	VALORE DELLA PENALE
1	Stampa giornaliera delle Patenti			
LDS_1	Stampa e consegna ai Recapitisti delle Patenti entro la giornata di ricezione di tutti i file contenenti i lotti con i dati da produrre nel giorno (cfr. par. 5.1.2 Descrizione del processo di stampa e allestimento della spedizione delle Patenti)	0 documenti non prodotti nella giornata di riferimento	Non oggetto di Offerta Tecnica	1.000 euro per giornata di riferimento
2	Stampa delle Carte di circolazione			
LDS_2	Stampa e consegna ai Recapitisti delle Carte di circolazione entro 2 giorni lavorativi dalla giornata di ricezione di tutti i file contenenti i dati da produrre (cfr. par. 5.2.1 Descrizione del processo di stampa e allestimento spedizioni Carte di Circolazione)	0 documenti non prodotti nei 2 giorni di riferimento	Non oggetto di Offerta Tecnica	1.000 euro per i 2 giorni di riferimento
3	Layout dei documenti			
LDS_3.1	Conformità dei documenti prodotti rispetto ai dati contenuti e al layout definito nell'Appendice A al Capitolato tecnico, verificati dai cittadini destinatari del documento o degli uffici UMC destinatari	0 documenti non conformi	Non oggetto di Offerta Tecnica	20 euro per ogni documento non conforme. Il LdS è rilevato mediante il numero di segnalazioni pervenute nel mese all'help desk UMC da parte degli Uffici o Call Center UCO da parte di cittadini, corredate dall'immagine del documento non conforme.
LDS_3.2	Tempi di adeguamento del layout dei documenti e delle buste a fronte di modifiche richieste dall'Amministrazione	25 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta tecnica	50 euro per ogni giorno lavorativo rispetto ai termini dichiarati
4	Correttezza del confezionamento del collo			
LDS_4	Correttezza del confezionamento del collo con indicazione precisa dell'UMC destinatario	0 colli non conformi	Non oggetto di Offerta Tecnica	100 euro per ogni collo non conforme. Il LdS è rilevato mediante il numero di segnalazioni pervenute nel mese all'help desk UMC da parte degli Uffici, corredate dall'immagine dell'etichetta del pacco, della distinta o della patente non corretta (es. patente di altro UMC).
5	Furto o smarrimento di Patenti/Carte di Circolazione			
LDS_5.1	Denuncia alle Autorità competenti per furto o smarrimento di Patenti e Carte entro due giorni naturali e consecutivi dall'evento	per ogni giorno di ritardo rispetto ai 2 previsti dal Capitolato tecnico	Non oggetto di Offerta Tecnica	50 euro per ogni giorno di ritardo intercorso tra la data dell'evento (furto/smarrimento Patente/Carta di circolazione) e la data della denuncia alle Autorità competenti (eccedenti rispetto ai 2 giorni lavorativi previsti). Il LdS sarà calcolato a partire dalla mail di notifica inviata al MIT e per singolo documento.
LDS_5.2	Comunicazione all'Amministrazione in caso di smarrimento o furto di Patenti e Carte oltre due giorni naturali e consecutivi dalla denuncia alle Autorità	per ogni giorno di ritardo rispetto ai 2 previsti	Non oggetto di Offerta Tecnica	50 euro per ogni giorno di ritardo intercorso tra la data della denuncia alle Autorità competenti e la data di comunicazione all'Amministrazione (eccedenti rispetto ai 2 giorni lavorativi previsti). Il LdS sarà calcolato a partire dalla mail di notifica inviata al MIT e per singolo documento.
6	Processo di distruzione delle card scartate e delle Patenti non esitate			
LDS_6.1	Distruzione delle card scartate in fase di produzione (laddove presenti documenti scartati) e relativo aggiornamento del SIM - esecuzione settimanale	0 documenti non distrutti rispetto al report recante i documenti da distruggere nella settimana di riferimento	Non oggetto di Offerta Tecnica	10 euro per documento scartato non distrutto nella settimana di riferimento rispetto al report recante i documenti da distruggere (nella settimana di riferimento)

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per i servizi di personalizzazione, stampa, imbustamento di patenti di guida e stampa e imbustamento carte di circolazione per il MIT – ID 2307

Appendice F al CT – Livelli di servizio



LDS_6.2	Distruzione delle Patenti/Carte di Circolazione inesitate (laddove presenti documenti inesitati) e relativo aggiornamento del SIM - esecuzione settimanale	0 documenti non distrutti rispetto a quanto riconsegnato dal recapitista, in quanto non esitato, nella settimana di riferimento	Non oggetto di Offerta Tecnica	10 euro per documento inesitato non distrutto rispetto a quanto riconsegnato dal recapitista, in quanto non esitato, nella settimana di riferimento
7	Avvio dei Servizi			
LDS_7.1	Attivazione del Presidio	Entro 15 giorni lavorativi dall'Avvio dei servizi	Non oggetto di Offerta Tecnica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, il MIT applicherà una penale pari Euro 100 euro
LDS_7.2	Orario di disponibilità del Presidio	9:00 - 13.00 da lunedì a venerdì (festivi esclusi)	Come risultante da Offerta tecnica	50 euro dal terzo evento consecutivo di mancata disponibilità, anche momentanea
LDS_7.3	Piano per l'Avvio dei Servizi	Entro 10 giorni lavorativi dall'Avvio dei servizi	Non oggetto di Offerta Tecnica	50 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai 10 gg previsti dal CT
8	Prodotti documentali			
LDS_8.1	Piano generale della fornitura	Entro 30 giorni lavorativi dalla stipula del contratto	Non oggetto di Offerta Tecnica	50 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai 30 gg previsti dal CT
LDS_8.2	Piano della qualità	Entro 30 giorni lavorativi dall'Avvio dei Servizi	Non oggetto di Offerta Tecnica	50 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai 30 gg previsti dal CT
LDS_8.3	Piano di Gestione della Configurazione e dei Servizi	Entro 30 giorni lavorativi dall'Avvio dei Servizi	Non oggetto di Offerta Tecnica	50 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai 30 gg previsti dal CT
LDS_8.4	Piano di Disaster Recovery	Entro 30 giorni lavorativi dall'Avvio dei Servizi	Non oggetto di Offerta Tecnica	50 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai 30 gg previsti dal CT
LDS_8.5	Piano di trasferimento finale – Attività di fine fornitura	180 giorni prima della scadenza del contratto	Non oggetto di Offerta Tecnica	50 euro per ogni giorno lavorativo in meno rispetto ai 180 gg previsti dal CT
LDS_8.6	Piano per la tutela della privacy e per la sicurezza	Entro 30 giorni lavorativi dall'Avvio dei Servizi	Non oggetto di Offerta Tecnica	50 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai 30 gg previsti dal CT
LDS_8.7	Tempi di adeguamento di ciascun Piano in caso di mancata approvazione da parte dell'Amministrazione	Entro 10 giorni lavorativi dalla comunicazione di mancata approvazione	Non oggetto di Offerta Tecnica	50 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo
9	Rendicontazione			
LDS_9.1	Frequenza di invio della reportistica mensile completa ed esaustiva relativa ai livelli di servizio raggiunti, rendicontazione e regolare esecuzione	Entro i primi 10 giorni del mese successivo a quello di lavorazione	Non oggetto di Offerta Tecnica	50 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai 10 gg previsti dal CT
LDS_9.2	Integrazione delle informazioni aggiuntive richieste dal referente del MIT in caso di esito negativo della verifica di conformità delle prestazioni rese relative al mese di riferimento	Entro 5 giorni lavorativi	Non oggetto di Offerta Tecnica	50 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai 5 gg previsti dal CT
10	Team dedicato			
LDS_10.1	Reperibilità del Responsabile della Produzione	Reperibilità dalle ore 7:30 fino al completamento della produzione giornaliera	Non oggetto di Offerta Tecnica	50 euro dal terzo evento consecutivo di mancata reperibilità nella fascia 7:30 fino al completamento della produzione giornaliera
LDS_10.2	Tempi di sostituzione del Responsabile della produzione a decorrere dalla data di accoglimento della sostituzione da parte dell'Amministrazione	Entro 5 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta tecnica	50 euro per ogni giorno lavorativo rispetto ai termini dichiarati
LDS_10.3	Tempi di sostituzione del Referente del contratto a decorrere dalla data di accoglimento della sostituzione da parte dell'Amministrazione	Entro 5 giorni lavorativi	Come risultante da Offerta tecnica	50 euro per ogni giorno lavorativo rispetto ai termini dichiarati
11	Anagrafica impianti e arredi			
LDS_11.1	Aggiornamento dell'inventario di tutti i beni oggetto del comodato (anagrafica degli impianti e arredi, con l'etichettatura degli stessi, a partire dalla ricognizione degli impianti così come descritta al par. 6.4 "Consegna degli impianti e avvio operativo dei servizi" del CT)	Entro 30 giorni lavorativi dalla variazione intervenuta	Come risultante da Offerta tecnica	50 euro per ogni giorno lavorativo rispetto ai termini dichiarati

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per i servizi di personalizzazione, stampa, imbustamento di patenti di guida e stampa e imbustamento carte di circolazione per il MIT – ID 2307

Appendice F al CT – Livelli di servizio



3 KEY PERFORMANCE INDICATOR (KPI)

A titolo esemplificativo si riportano i KPI utilizzati attualmente.

KPI	Descrizione	Metrica	Modalità di misura
KPI 1	Qualità dei supporti forniti da IPZS.	rapporto % tra il numero dei supporti scartati e il numero dei supporti totali forniti (per singolo lotto di fornitura) nel mese di riferimento.	Misura rilevabile dal sistema di controllo della Qualità dei supporti.
KPI 2	Qualità dei dati del flusso di ingresso fornito da DT.	rapporto % tra il numero delle patenti scartate per errori formali nei dati o nella struttura del file e il numero delle patenti del flusso stampa di ingresso (mensile).	Misura rilevabile dal SIM che effettua i controlli sui flussi stampa di ingresso forniti da DT.
KPI 3	Qualità del processo di personalizzazione.	rapporto % tra il numero delle patenti scartate in fase di personalizzazione e il numero delle patenti in ingresso al netto delle scartate per errori formali (mensile).	Misura rilevabile sia dai log dei sistemi di personalizzazione che dal SIM. Le misure devono coincidere.
KPI 3	Qualità della stampa.	rapporto % tra il numero di patenti sottoposte a ristampa e il numero di patenti in ingresso al netto delle scartate per errori formali (mensile).	Misura rilevabile dal software di controllo e monitoraggio INCAPE.
KPI 4	Qualità delle fotografie in rapporto a criteri di Qualità ICAO.	rapporto % tra il numero delle fotografie segnalate come non conformi e il numero delle fotografie in ingresso (mensile).	Misura rilevabile dal software di controllo e monitoraggio INCAPE.