

## **APPENDICE B AL CAPITOLATO TECNICO**

## Sommario

<b>1. INDICATORI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA.....</b>	<b>3</b>
1.1 IQ1 – TEMPO DI MESSA A DISPOSIZIONE DEL RECAPITISTA DELLE CARTE DA POSTALIZZARE.....	3
1.2 IQ2 – TEMPO DI ADEGUAMENTO DEL LAYOUT DEI CARD-HOLDER.....	4
1.3 IQ3 – TEMPO DI TRASMISSIONE DELLE COMUNICAZIONI PER I RECAPITISTI .....	4
1.4 IQ4 – SLITTAMENTO DELLE SCADENZE CONTRATTUALI.....	6
1.5 IQ5 – RILIEVI SULLA FORNITURA.....	6
1.6 IQ6 – TASSO DI RIEMISSIONE PER SOSTITUZIONE DELLE CARTE DIFETTOSE ...	7

## 1. INDICATORI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA

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

Il tempo di messa a disposizione del recapitista di ciascuna Carta sarà calcolato come la differenza, misurata in giorni lavorativi, tra la data di trasmissione, da parte della Committente, della Richiesta di produzione e la data di messa a disposizione delle Carte, 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 mese contrattuale a far data dall'inizio delle attività.

Caratteristica	Efficacia	Sottocategoria	Efficacia temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempo di messa a disposizione del recapitista delle Carte della Richiesta di produzione trasmessa		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo	<b>Fonte dati</b>	Flussi di trasmissione delle Richieste di produzione Flussi di trasmissione delle comunicazioni per i recapitisti
<b>Periodo di osservazione</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>data_trasm_lot = data di trasmissione, da parte della Committente, della Richiesta di produzione</li> <li>data_mess_disp = data di messa a disposizione del recapitista delle Carte contenute nella relativa Richiesta di produzione</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	IQ01 = data_mess_disp – data_trasm_lot IQ01 <= valore_soglia		
<b>Regole di arrotondamento</b>	No		
<b>Valore della soglia</b>	10 giorni lavorativi		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento del valore della soglia comporta per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## 1.2 IQ2 – TEMPO DI ADEGUAMENTO DEL LAYOUT DEI CARD-HOLDER

Il tempo di adeguamento del layout 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 mese contrattuale a far data dall'inizio delle attività.

Caratteristica	Efficacia	Sottocategoria	Efficacia temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempo di adeguamento del layout dei Card-holder		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo	<b>Fonte dati</b>	Email, PEC, altro
<b>Periodo di osservazione</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>data_adeq = data di adeguamento del layout dei Card-holder</li> <li>data_rich = data della richiesta da parte della Committente e/o delle Regioni/Province Autonome</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	IQ02 = data_adeq – data_rich IQ02 <= valore_soglia		
<b>Regole di arrotondamento</b>	No		
<b>Valore della soglia</b>	25 giorni lavorativi		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento del valore della soglia comporta per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## 1.3 IQ3 – 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:

$$data_{teor\_trasm\_com\_x} = data_{invio\_lotto\_prod} + IQ1_{val\_soglia} - IQ3_{val\_soglia\_x} + RI_{IQ1}$$

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 della Richiesta di produzione delle Carte che dovranno essere ritirate dal recapitista;
- $IQ1_{val\_soglia}$ : è il valore soglia dell'indicatore di qualità IQ1 pari a 10 giorni lavorativi;
- $IQ3_{val\_soglia\_x}$ : è il valore soglia dell'indicatore di qualità IQ3 – Tempo di trasmissione delle comunicazioni per i recapitisti, pari a 3 giorni lavorativi per la comunicazione della distinta sintetica ovvero pari a 2 giorni lavorativi per l'invio della distinta analitica (cfr paragrafo 5.3.3 del Capitolato tecnico);
- $R_{IQ1}$ : è l'eventuale ritardo, misurato in giorni lavorativi, di messa a disposizione del recapitista delle Carte della Richiesta 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 mese contrattuale a far data dall'inizio delle attività.

Caratteristica	Efficacia	Sottocategoria	Efficacia temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempo di trasmissione alla Committente delle comunicazioni per i recapitisti		
<b>Unità di misura</b>	Giorno solare	<b>Fonte dati</b>	Flussi di trasmissione dei lotti di produzione Flussi di trasmissione delle comunicazioni per i recapitisti
<b>Periodo di osservazione</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>data_{eff\_trasm\_com\_x}</math> = data effettiva di trasmissione delle comunicazioni per i recapitisti</li> <li>• <math>data_{teor\_trasm\_com\_x}</math> = data teorica di trasmissione delle comunicazioni per i recapitisti</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$IQ03_x = data_{eff\_trasm\_com\_x}$ $IQ03_x \leq data_{teor\_trasm\_com\_x}$ con $x = 1$ nel caso di trasmissione della distinta sintetica con indicazione di quantitativo e data di spedizione stimati con $x = 2$ nel caso di trasmissione della distinta analitica con indicazione di quantitativo e data di spedizione certi e dettaglio della spedizione		
<b>Regole di arrotondamento</b>	No		
<b>Valore della soglia</b>	se $x = 1$ -> valore_soglia = 3 giorni lavorativi se $x = 2$ -> valore_soglia = 2 giorni lavorativi		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento del valore della soglia comporta per ogni giorno solare di ritardo o frazione l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		

Caratteristica	Efficacia	Sottocategoria	Efficacia temporale
Aspetto da valutare	Tempo di trasmissione alla Committente delle comunicazioni per i recapitisti		
Eccezioni	Nessuna		

#### 1.4 IQ4 – 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 mensile degli indicatori di qualità, consegna dei prototipi ad inizio fornitura, consegna dei campioni di Carte 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	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni scadenza)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>data effettiva (Dc)</li> <li>data prevista (da piano approvato / contratto, ecc.) (Dp)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ4 = Dc - Dp$ $IQ04 \leq \text{valore\_soglia}$		
Regole di arrotondamento	No		
Valore della soglia	0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore della soglia comporta l'emissione di un Rilievo		
Eccezioni	Nessuna		

#### 1.5 IQ5 – 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 dell'indicatore di qualità IQ4, 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. Il primo periodo di rilevazione dell'indicatore di qualità decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo mese contrattuale a far data dall'inizio delle attività.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi relativi ad inadempimenti della fornitura		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo	<b>Fonte dati</b>	Verbale, e-mail, PEC
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati da rilevare</b>	Numero totale rilievi emessi (N_rilievi).		
<b>Regole di campionamento</b>	Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle note di rilievo formalizzate al fornitore nel periodo di riferimento		
<b>Formula</b>	$IQ05 = N\_rilievi$ $IQ05 \leq \text{valore\_soglia}$		
<b>Arrotondamento</b>	No		
<b>Valore della soglia</b>	3		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento del valore della soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

#### 1.6 IQ6 – TASSO DI RIEMISSIONE PER SOSTITUZIONE DELLE CARTE DIFETTOSE

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
<b>Aspetto da valutare</b>	<p>Numero di Carte riemesse in sostituzione di carte difettose o con malfunzionamenti imputabili al Fornitore ovvero in sostituzione di carte contenenti dati non conformi a quelli comunicati dalla Committente durante la fase di Richiesta di produzione.</p> <p>Nel caso in cui la stessa Carta sia stata consegnata e rimessa più volte, saranno conteggiate tutte le consegne della Carta successiva alla prima emissione.</p> <p>La difettosità e/o la non conformità delle Carte da sostituire saranno rilevate mediante comunicazioni ufficiali al Fornitore.</p>		

<b>Unità di misura</b>	Percentuale	<b>Fonte dati</b>	Trasmissione delle richieste di produzione, trasmissione delle richieste di lavorazione, trasmissione delle difettosità, dei malfunzionamenti o delle non conformità.
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di carte emesse (NCem)</li> <li>• numero di carte riconsegnate (o comunque dichiarate non funzionanti) nel periodo di riferimento per non conformità (NCric)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerati tutte le Carte consegnate (ovvero postalizzate) nel periodo di riferimento		
<b>Formule</b>	$TRS = (NCric / NCem) \times 100$ $TRS \leq \text{valore\_soglia}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore della soglia</b>	1%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Ogni punto percentuale o frazione di superamento del valore della soglia comporta l'emissione di un Rilievo		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		