

APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

I valori indicati nella tabella sottostante, laddove migliorativi, saranno soggetti a revisione sulla base dell'offerta tecnica del fornitore aggiudicatario.

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzioni	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Documenti "Progetto esecutivo" e "Preventivo economico definitivo" Prima emissione	30gg o 40gg o 50gg dalla data di emissione della Lettera d'ordine per la redazione del Progetto Esecutivo da parte dell'Amministrazione Contraente	Capitolato §3.1.2	Confronto fra la Data della Lettera d'ordine per la redazione del progetto esecutivo e la data di consegna del progetto esecutivo	> Lettera d'ordine per la redazione del progetto esecutivo > Documenti "Progetto esecutivo" e "Preventivo economico definitivo"	Presso la PA/Fornitore	Una tantum	Conformità: T < 30gg – 40gg – 50gg Conforme con osservazioni: T = 30gg – 40gg – 50gg Non Conformità Lieve: 31gg – 41gg – 51gg ≤ T ≤ 35gg – 45gg – 55gg Non Conformità Importante: 36gg – 46gg – 56gg ≤ T ≤ 40gg – 50gg – 60gg Non Conformità Grave (off): T > 40gg – 50gg – 60gg	SI	Tutti i Lotti

	Documenti "Progetto esecutivo" e "Preventivo economico definitivo" Emissione definitiva	15gg dalla data di invio della richiesta di modifiche al Documento di "Progetto esecutivo" da parte dell'Amministrazione Contraente	Capitolato §3.1.2	Confronto fra la Data di richiesta modifica al progetto e la data di consegna documentazio ne	> Lettera di richiesta modifiche > Documenti "Progetto esecutivo" e "Preventivo economico definitivo"	Presso la PA/Fornitore	Una tantum	Conformità: T < 15gg Conforme con osservazioni: T=15gg Non Conformità Lieve: 16gg ≤ T ≤ 20gg Non Conformità Importante: 21gg ≤ T ≤ 30gg Non Conformità Grave (off): T > 30gg	SI	Tutti i Lotti
Qualità del prodotto/ servizio fornito/ erogato Qualità del prodotto/ servizio fornito/ erogato Qualità del prodotto/ servizio fornito/ erogato Qualità del prodotto/ servizio	Aderenza tempi di fornitura, installazione, configurazione, assistenza al collaudo presso l'Amministrazione Contraente	data di inizio attività	Progetto esecutivo	Confronto fra la DEI=Data Effettiva di inizio Attività riportata nel rapporto conclusivo e DI=Data Inizio Attività riportata nel progetto esecutivo	> Progetto Esecutivo > Rapporto Conclusivo di fine attività	Presso la PA/Fornitore	Una tantum	Conformità: DEI < DI Conforme con osservazioni: DEI=DI Non Conformità Lieve: DI < DEI ≤ DI+3gg Non Conformità Importante: DI+3gg < DEI ≤ DI+10gg Non Conformità Grave (off): DEI > DI+10gg	SI	Tutti i Lotti

fornito/ erogato	Aderenza tempi di fornitura, installazione, configurazione, assistenza al collaudo presso l'Amministrazione Contraente	data di fine attività	Progetto definitivo	Confronto fra la DEF=Data Effettiva di fine Attività riportata nel rapporto conclusivo e DF=Data Fine Attività riportata nel Progetto esecutivo	> Progetto Esecutivo > Rapporto Conclusivo di fine attività	Presso la PA/Fornitore	Una tantum	Conformità: DEF<DF Conforme con osservazioni: DEF=DF Non Conformità Lieve: DF<DEF≤DF+7gg Non Conformità Importante: DF+3gg<DEF ≤ DF+20gg Non Conformità Grave (off): DEF>DF+20gg	SI	Tutti i Lotti
	Aderenza tempi di fornitura, installazione, configurazione, assistenza al collaudo presso l'Amministrazione Contraente	data di disponibilità al collaudo	Progetto definitivo	Confronto fra la DEDC= Data Effettiva di disponibilità al collaudo riportata nel rapporto conclusivo e DDC=Data Disponibilità al Collaudo riportata nel Progetto esecutivo	> Progetto Esecutivo > Rapporto Conclusivo di fine attività	Presso la PA/Fornitore	Una tantum	Conformità: DEDC<DDC Conforme con osservazioni: DEDC=DDC Non Conformità Lieve: DDC<DEDC≤DDC+2gg Non Conformità Importante: DDC+2gg<DEDC ≤ DDC+10gg Non Conformità Grave (off): DEDC>DDC+10gg	SI	Tutti i Lotti

	Aderenza tempi di fornitura, installazione, configurazione, assistenza al collaudo presso l'Amministrazione Contraente	Data di fine collaudo	Progetto definitivo	Confronto fra la DEFC= Data Effettiva di fine collaudo (in caso di delega) riportata nel rapporto conclusivo e DFC=Data di Fine Collaudo riportata nel Progetto esecutivo	> Progetto Esecutivo > Rapporto Conclusivo di fine attività	Presso la PA/Fornitore	Una tantum	Conformità: DEFC<DFC Conforme con osservazioni: DEFC=DFC Non Conformità Lieve: DFC<DEFC≤DFC+2 gg Non Conformità Importante: DFC+2gg<DEFC ≤ DFC+10gg Non Conformità Grave (off): DEFC>DFC+10gg	SI	Tutti i Lotti
	Consegna del Piano della Qualità	15gg dalla data dell'ordinativo di fornitura	Capitolato §8	Confronto fra la Data di consegna del Piano di Qualità e la data dell'ordinativo di fornitura	> ordinativo di fornitura > Piano della Qualità	Presso la PA	Una tantum	Conformità: correttezza nella consegna del Piano di Qualità; Non conformità Grave: non correttezza nella consegna del Piano di Qualità;	SI	Tutti i Lotti
Qualità dei servizi integrativi di gestione	Applicazione Penali	Verificare l'applicazione di eventuali penali da parte della PA	N.A.	Tramite intervista alla PA, lettere e/o comunicazione di applicazione delle penali, ecc..	lettere e/o comunicazioni di applicazione penali	Presso la PA	Una tantum	NA	NO	Tutti i Lotti

	Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica; - dei prodotti/servizi fatturati rispetto a quelli consegnati/erogati	N.A.	corrispondenza dei beni fatturati con i beni consegnati	fattura e documenti allegati, verbale di consegna, modulo d'ordine	Presso il fornitore e la PA	Una tantum	Conformità: correttezza nella fatturazione; Non conformità Grave: non correttezza nella fatturazione	no	Tutti i Lotti
Qualità del call center del fornitore	Verifica degli orari del Call Center	dalle 8,30 alle 17,30 di tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi dalle 8,30 alle 12,30 di ogni sabato	Capitolato §3.2.2	Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test; una campagna per lotto. Nel caso in cui il fornitore disponga di un centralino capace di monitorare le chiamate, verifica dei tabulati	NA	NA	Una tantum	Conformità: esatta corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel capitolato e quanto riscontrato; Non conformità grave: non corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel capitolato e quanto riscontrato;	SI	Tutti i Lotti

<p>Qualità del call center del fornitore</p>	<p>Disponibilità di numero telefonico per la gestione delle chiamate con costo a carico del destinatario (numero verde), di un numero di fax e di un indirizzo e-mail dedicati.</p>	<p>Il Fornitore dovrà rendere disponibile un numero telefonico per la gestione delle chiamate con costo a carico del destinatario (numero verde), un numero di fax ed un indirizzo e-mail dedicati.</p> <p>L'accesso al Call Center avviene sia tramite la rete telefonica sia tramite soluzioni aggiuntive basate su modalità WEB ed E-mail. In ogni caso tali modalità non saranno considerate sostitutive della modalità telefonica.</p>	<p>Capitolato §3.2.2</p>	<p>Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test; una campagna per lotto.</p>	<p>etichetta presente sull'apparecchiatura/intervista/telefonata al call center</p>	<p>Presso la PA o tramite Blind Test</p>	<p>Una tantum</p>	<p>Conformità: esatta corrispondenza fra specifica del capitolato e quanto riscontrato; Non conformità grave: non corrispondenza fra specifica del capitolato e quanto riscontrato;</p>	<p>SI</p>	
---	---	---	--------------------------	---	---	--	-------------------	---	-----------	--

Qualità del call center del fornitore	Attribuzione di un numero progressivo di chiamata	In caso di assistenza per malfunzionamento il Fornitore dovrà assegnare, e quindi comunicare all'Amministrazione, un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento) contestualmente alla ricezione della chiamata con l'indicazione della data ed ora di registrazione	Capitolato §3.2.2	Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test; una campagna per lotto.	intervista alla PA/telefonata al call center	Presso la PA o tramite Blind Test	Una tantum	Conformità: attribuzione e comunicazione del numero progressivo; Non conformità grave: mancata attribuzione del numero progressivo;	SI	
--	---	---	-------------------	--	--	-----------------------------------	------------	--	----	--

Qualità del call center del fornitore	Verifica dei tempi di attesa per il servizio di call-center	Risposta entro 120" nel 90% delle chiamate ricevute		Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test; una campagna per lotto. Nel caso in cui il fornitore disponga di un centralino capace di monitorare le chiamate, verifica dei tabulati	N.A.	N.A.	Semestrale	<p>Conformità: incidenza chiamate risposte entro 120" >90%;</p> <p>Conformità con Osservazione: incidenza chiamate risposte entro 120" =90%</p> <p>Non conformità lieve: incidenza chiamate risposte entro 120"; tra 85% e 89,9%;</p> <p>Non conformità importante: incidenza chiamate risposte entro 120": tra 80% e 84,9%;</p> <p>Non conformità grave: incidenza chiamate risposte entro 120"; <80%.</p>	Si	
Qualità dei servizi di assistenza (tecnico e post vendita)	Risposta al disservizio (nel 90% dei casi)	HP: 2 ora MP: 4 ore LP: 6 ore O migliorativo	Capitolato §7.2 Offerta Tecnica	Report del Fornitore	Report misure	Presso la PA o il Data Center del Fornitore	Trimestrale	<p>Conformità: $T \leq 2 - 4 - 6$ ore lavorative</p> <p>Non Conformità Grave (off): $T > 2 - 4 - 6$ ore lavorative</p>	SI	Tutti i Lotti
	Tempo di intervento (nel 90% dei casi)	HP: 3 ore MP: 6 ore LP: 8 ore O migliorativo	Capitolato §7.2 Offerta Tecnica	Report del Fornitore	Report misure	Presso la PA o il Data Center del Fornitore	Trimestrale	<p>Conformità: $T \leq 3 - 6 - 8$ ore lavorative</p> <p>Non Conformità Grave (off): $T > 3 - 6 - 8$ ore lavorative</p>	SI	Tutti i Lotti

	Tempo di Ripristino per apparati passivi - cablaggio con severity code 2 (nel 90% dei casi)	HP: 8 ore MP: 16 ore LP: 24 ore O migliorativo	Capitolato §7.2 Offerta Tecnica	Report del Fornitore	Report misure	Presso la PA o il Data Center del Fornitore	Trimestrale	Conformità: $T \leq 8 - 16 - 24$ ore lavorative Non Conformità Grave (off): $T > 8 - 16 - 24$ ore lavorative	SI	Tutti i Lotti
	Tempo di Ripristino per apparati passivi - cablaggio con severity code 1 (nel 90% dei casi)	HP: 6 ore MP: 12 ore LP: 16 ore O migliorativo	Capitolato §7.2 Offerta Tecnica	Report del Fornitore	Report misure	Presso la PA o il Data Center del Fornitore	Trimestrale	Conformità: $T \leq 6 - 12 - 16$ ore lavorative Non Conformità Grave (off): $T > 6 - 12 - 16$ ore lavorative	SI	Tutti i Lotti
	Tempo di Ripristino per apparati attivi con severity code 2 (nel 90% dei casi)	HP: 6 ore MP: 12 ore LP: 16 ore O migliorativo	Capitolato §7.2 Offerta Tecnica	Report del Fornitore	Report misure	Presso la PA o il Data Center del Fornitore	Trimestrale	Conformità: $T \leq 6 - 12 - 16$ ore lavorative nel 90% dei casi Non Conformità Grave (off): $T > 6 - 12 - 16$ ore lavorative nel 90% dei casi	SI	Tutti i Lotti
	Tempo di Ripristino per apparati attivi con severity code 1 (nel 90% dei casi)	HP: 4 ore MP: 10 ore LP: 12 ore O migliorativo	Capitolato §7.2 Offerta Tecnica	Report del Fornitore	Report misure	Presso la PA o il Data Center del Fornitore	Trimestrale	Conformità: $T \leq 4 - 10 - 12$ ore lavorative nel 90% dei casi Non Conformità Grave (off): $T > 4 - 10 - 12$ ore lavorative nel 90% dei casi	SI	Tutti i Lotti