

Allegato 1.2. al Capitolato Tecnico Convenzione Microsoft 8 - SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE										
Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/Convenzione	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	Tempi di consegna prodotti software	Consegna prodotti software: 40 giorni solari a decorrere dalla "data ordine" contenuta nell'ordinativo di fornitura	Cap.Tec.:Par. 5.1 Conv.: Art. 11, comma 1	Confronto tra la data della lettera di "Order Confirmation" con la "data ordine" contenuta nell'ordinativo di fornitura	Modulo d'ordine, lettera e.mail/fax di "Order Confirmation"	Presso PA e/o fornitore	Una Tantum	Conformità: T <40gg; Conformità con osservazioni: T = 40gg; Non conformità lieve: 40gg<T≤45gg; Non conformità importante: 45gg<T≤50gg; Non conformità grave: T>50gg	SI	
	Tempi di conferma d'ordine e di attivazione della procedura prevista da Microsoft	Conferma d'ordine e dell'avvenuta attivazione della procedura: entro 48h dalla "data ordine" contenuta nell'ordinativo di fornitura	Cap. Tec.: Par. 5.1	Confronto tra la data di conferma d'ordine (fax o e-mail), contenente comunicazione di avvenuta attivazione della procedura, e la "data ordine" contenuta nell'ordinativo di fornitura	Modulo d'ordine, Conferma d'ordine (e-mail/fax) contenente comunicazione dell'avvenuta attivazione della procedura	Presso PA e/o fornitore	Una Tantum	Conformità: T ≤ 48h Non Conformità Grave: T >48h	NO	
Qualità del prodotto fornito	Corrispondenza tra prodotto ordinato e prodotto consegnato	Esatta corrispondenza	Cap. Tec.: Par. 5.1	Confronto tra prodotto consegnato con quello ordinato; "Order Confirmation", "Ordinativo di fornitura"	"Order Confirmation" e ordinativo di fornitura	Presso PA e/o fornitore	Una Tantum	Conformità: esatta corrispondenza fra ordinato e consegnato; Non conformità grave: non corrispondenza fra ordinato e consegnato;	NO	
Qualità dei servizi integrativi di gestione	Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica; - dei prodotti/servizi fatturati (quantità e tipologia) rispetto a quelli consegnati/erogati	Condizioni generali.:Art. 9,	Corrispondenza dei beni fatturati e beni consegnati	Fattura e documenti allegati, "Order Confirmation", modulo d'ordine	Presso PA e/o fornitore	Una Tantum	Conformità: correttezza nella fatturazione; Non conformità grave: non correttezza nella fatturazione	NO	
	Applicazione Penali	Verificare l'eventuale Applicazione di Penali	Conv.:Art. 11	Tramite intervista alla PA, lettere e/o comunicazione di applicazione delle penali; ecc..	Documenti di contestazione dell'Amministrazione Contraente e, se presenti, di deduzione del fornitore e/o della Consip e/o dell'Amministrazione contraente; Fattura	Presso PA e/o fornitore	Una Tantum	n.a.	NO	
Qualità del call center del fornitore	Verifica degli orari del Call Center	dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 17,30 il sabato dalle 8,30 alle 12,30	Cap. Tec.: Par. 5.2.2.	Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test (una campagna per lotto)	N.A.	N.A.	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	
	Attribuzione di un numero progressivo di chiamata	Il Fornitore dovrà, contestualmente alla ricezione delle singole chiamate, assegnare e comunicare, all'interno della stessa chiamata, all'Amministrazione, un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento) con l'indicazione della data ed ora di registrazione della richiesta stessa; allo stesso tempo tale comunicazione dovrà essere effettuata via e-mail all'indirizzo dell'Amministrazione se da questa indicato.	Cap. Tec.: Par. 5.2.3.1.	tramite intervista alla PA, e/o eventualmente tramite una telefonata al Call Center	intervista alla PA/telefonata al call center	Presso la P.A.	Una tantum	Conformità: attribuzione del numero progressivo; Non conformità grave: mancata attribuzione del numero progressivo;	SI	
	Verifica dei tempi di risposta del call-center	Risposta entro 20" nel 90% delle chiamate	Cap. Tec.: Par. 5.2.2.	Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test (una campagna per lotto)	misurazione del tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata	N.A.	Una tantum	Conformità: % > 90%; Conformità con osservazioni: % = 90%; Non conf.tà lieve: 85% ≤ % > 90%; Non conf.tà importante: 80% ≤ % > 85%; Non conf.tà grave: % < 80%	SI	
	Verifica chiamate perse	Chiamate perse, in percentuale non superiore al 4%	Cap. Tec.: Par. 5.2.2.	Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test (una campagna per lotto)	conteggio delle chiamate perse, nel periodo di riferimento	N.A.	Una tantum	Conformità: % ≤ 4%; Conformità con Osservazione: % = 5%" Non conformità lieve: 5% < % ≤ 9%; Non conformità importante: 9% < % ≤ 15%; Non conformità grave: % > 15%;	SI	