

CAPITOLATO TECNICO ALLEGATO B

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 | Modalità di valutazione | Presenza penale |
|------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Qualità del processo di esecuzione dell'ordine | Data del sopralluogo | 15 gg. dalla data della richiesta | Capitolato tecnico di gara, par. 2.1 | Confronto tra data invio richiesta e data del sopralluogo | Richiesta di sopralluogo e sopralluogo | Presso Amministrazione | Conf.: T < 15 gg. Conf. con osservazioni: T = 15 gg. Non Conf. Lieve: 15 gg +0gg < T ≤ 15 gg +2gg Non Conf. Importante: 15 gg +3gg < T ≤ 15gg +5gg Non Conf. Grave (off): T >15 gg +5gg | SI |
| | Consegna del progetto | - 30 gg. per la progettazione standard; - 45 gg. per l'invio della progettazione conteggio a decorrere dalla data di invio della richiesta di layout | Capitolato tecnico di gara, par. 2.3 | Confronto tra data invio richiesta e data di consegna progetto | Richiesta di layout e progetto | Presso Amministrazione | Conf.: T < 30 o 45 gg. Conf. con osservazioni: T = 30 o 45 gg. Non Conf. Lieve: 30 o 45 gg +1gg < T ≤ 30 o 45 gg +5gg Non Conf. Importante: 30 o 45 gg +6gg < T ≤ 30 o 45gg +15gg Non Conf. Grave (off): T >30 o 45 gg +16gg | SI |
| | Consegna dei prodotti | - 50 gg.; conteggio a decorrere dalla data di irrevocabilità dell'ordinativo di fornitura N.B. I tempi massimi di consegna potranno essere prorogati di 15 gg. (quindi 65 gg.) nel caso in cui il periodo che intercorre tra il momento di irrevocabilità dell'Ordinativo di Fornitura e la data di consegna prevista includa il mese di Agosto o il periodo delle festività natalizie (dal 20/12 al 06/01) | Capitolato tecnico di gara, par. 2.6 | Confronto tra data ordine e data di consegna | Ordinativo di fornitura e Verbale di consegna | Presso Amministrazione | Conf.: T < 50gg Conf. con osservazioni: T = 50gg Non Conf. Lieve: 50gg +1gg < T ≤ 50gg +5gg Non Conf. Importante: 50gg +6gg < T ≤ 50gg +15gg Non Conf. Grave (off): T >50gg +16gg | SI |
| Qualità del prodotto/ servizio fornito | Requisiti di Conf. dei prodotti | Corrispondenza tra i prodotti consegnati e quelli ordinati | Capitolato tecnico di gara, par. 1.3 | Confronto tra prodotto consegnato e ordinato | Verbali di consegna | Presso Amministrazione | Conf.: corrispondenza tra prodotto ordinato e prodotto consegnato Non Conf. Grave: non corrispondenza tra prodotto ordinato e prodotto consegnato | NO |
| | Requisiti di Conf. dei servizi | Corrispondenza tra progetto approvato ed allestimento finale | Capitolato tecnico di gara, par. 2.2/2.3 | Confronto tra prodotto consegnato e quello ordinato | Progetto Allegato all'ordinativo di fornitura/ Verbale di collaudo | Presso Amministrazione | Conf.: corrispondenza tra progetto ordinato e progetto allestito Non Conf. Grave: non corrispondenza tra progetto ordinato e progetto allestito | NO |

| Macro categoria | Oggetto del monitoraggio | Livello di servizio previsto in capitolato | Riferimenti Capitolato/ Convenzione | Modalità di riscontro | Documenti di registrazione | Luogo delle ispezioni | Modalità di valutazione | Presenza penale |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 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 economica; dei prodotti/servizi fatturati rispetto a quelli consegnati/erogati | Schema di convenzione, art. 10 | Corrispondenza dei prod. fatturati con i prod. consegnati | Fatture | Presso Amministrazione | Conf.: corretta fatturazione Non Conf. grave: non corretta fatturazione | NO |
| Qualità del servizio di Customer Care del fornitore | Tempo di attesa delle chiamate telefoniche al Customer Care del Fornitore | Tempo di attesa $T \leq 20$ sec. nel 90% dei casi. | Capitolato § 2.9 | Campagna di 100 telefonate per lotto in BLIND TEST | Reportistica della campagna effettuata | n.d. | Conf.: $T \leq 20$ sec. nel 90% dei casi Non Conf. Grave (off): $T > 20$ sec. oltre 10% dei casi | NO |
| | Percentuale di chiamate perse tra quelle in ingresso al Customer Care del fornitore | Percentuale P (rispetto al totale delle chiamate) di chiamate pervenute al Customer Care e terminate prima di avere ottenuto risposta $\leq 10\%$. Tempo max di attesa da parte dell'utente di 90". | Capitolato § 2.9 | Campagna di 100 telefonate per lotto in BLIND TEST | Reportistica della campagna effettuata | n.d. | Conf.: $P < 10\%$ Non Conf. Grave (off): $P \geq 10\%$ | NO |
| | Tempo di risposta alle richieste via fax e/o e-mail pervenute al Customer Care del Fornitore | Tempo di risposta $T \leq 24$ ore solari (esclusi sabato, domenica e festivi) nel 95% dei casi. | Capitolato § 2.9 | Campagna di contatti distribuiti nell'arco temporale di un mese | Reportistica della campagna effettuata | n.d. | Conf.: $T \leq 24$ ore nel 95% dei casi Non Conf. Grave (off): $T > 24$ ore oltre il 5% dei casi | NO |