

| CONVENZIONE PER LA FORNITURA DI LICENZE D'USO MICROSOFT ENTERPRISE AGREEMENT E DEI SERVIZI CONNESSI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - QUINTA EDIZIONE - ID 1910 | | | | | | | |
|--|--|---|-------------------------------------|---|---|--|-----------------|
| APPENDICE 2 - CAPITOLATO TECNICO | | | | | | | |
| SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE | | | | | | | |
| Classificazione del documento: Consip Public Realizzato da azienda con sistema di gestione per la qualità certificato ISO 9001:2008 | | | | | | | |
| Macro categoria | Oggetto del monitoraggio | Livello di servizio previsto in capitolato | Riferimenti Capitolato/ Convenzione | Modalità di riscontro | Documenti di registrazione | Modalità di valutazione | Presenza penale |
| A. Qualità del processo di esecuzione dell'ordine | A.1 Tempo di conferma d'ordine | Entro 10 giorni lavorativi dalla "data ordine" contenuta nel portale | Cap. Tec.: Par. 5.1.1 | Confronto (nel portale) tra la data di conferma d'ordine e la "Data Ordine" | Campi del portale della data d'ordine e della data di conferma d'ordine | Conformità: T≤10gg; Non conformità grave: T>10gg. | NO |
| | A.2 Tempo di attivazione della procedura prevista da Microsoft | Conferma dell'avvenutaattivazione della procedura entro 15 giorni lavorativi dalla "data ordine" contenuta nel portale | Cap. Tec.: Par. 5.1.1 | Confronto tra la data di avvenuta attivazione della procedura (data di comunicazione dell'e-mail) e la | Campo del portale della "Data Ordine" e e-mail per la comunicazione dell'avvenuta attivazione della procedura | Conformità: T≤15gg; Non conformità grave: T>15gg. | NO |
| | A.3 Tempi di consegna: Nuove Licenze, Ordini Successivi per Licenze Integrative o Aggiuntive (Aggiuntive: nei periodi e fuori dai periodi previsti da contratto) | Entro 30 giorni successivi alla "Data ordine" | Cap. Tec.: Par. 5.2 | Confronto tra la "Data Ordine" del portale e la data di ricezione della lettera di benvenuto o di comunicazione | Verifica tipo e num. Ord.: Modulo OdA del portale; Verifica SLA: Campo del portale della "Data Ordine" e lettere di benvenuto e/o di comunicazione | Conformità: T <30gg; Conformità con osservazione: T=30gg; Non conformità lieve: 31gg≤T≤35gg; Non conformità importante: 36gg≤T≤40gg; Non conformità grave: T>40gg. | SI |
| | A.4 Tempi di consegna Contratti successivi ("SI" nel campo "CONTRATTO Successivo" dell'OdA) | Entro 30 giorni antecedenti la scadenza del precedente contratto Microsoft EA o di altra forma contrattuale (Es.: Microsoft GOL) | Cap. Tec.: Par. 5.2 | Confronto tra la data di ricezione della lettera di benvenuto/comunicazione e la data di scadenza del contratto precedente Microsoft EA o Microsoft GOL (Modulo d'Ordine del Portale) | Verifica tipo e num. Ord.: Modulo OdA del portale; Verifica SLA: Campo del portale della "Data Ordine" e Lettere di benvenuto e/o di comunicazione | <u>Per Microsoft EA o altra forma di licensing:</u> Conformità: T>30gg prima della scadenza; Conformità con osservazione: T=30gg prima della scadenza del contratto; Non conformità lieve: 27gg<T≤29gg prima della scadenza; Non conformità importante: 25gg≤T≤27gg prima della scadenza; Non conformità grave: T<25gg prima della scadenza | SI |
| | A.5 Ordini Successivi di Subscription ("SI" nel campo "Subscription Online" dell'OdA) | Entro il termine perentorio del mese in cui l'ordinativo è divenuto irrevocabile | Cap. Tec.: Par. 5.2 | Confronto tra la data di ricezione della lettera di benvenuto/comunicazione e la "Data Ordine" | Verifica tipo e num. Ord.: Modulo OdA del portale; Verifica SLA: Campo del portale "Data conferma d'ordine" e lettere di benvenuto e/o di comunicazione | Conformità: consegna entro il giorno antecedente il termine massimo previsto; Conformità con osservazione: consegna il giorno del termine previsto; Non conformità lieve: entro i 2 gg successivi al termine previsto; Non conformità importante: tra i 3 e i 5gg successivi al termine previsto; Non conformità grave: oltre i 5gg successivi al termine previsto. | SI |
| | A.6 Disponibilità di accesso al software Microsoft in caso di esito negativo della verifica di conformità | Ricezione della successiva lettera di benvenuto entro 10 giorni lavorativi dalla data del relativo verbale di non conformità della fornitura | Cap. Tec.: Par. 8.1 | Confronto tra data di ricezione della successiva lettera di benvenuto (e-mail) e data del verbale di non accettazione della fornitura (e-mail) | Seconda lettera di benvenuto (e-mail); verbale di conformità per "non accettazione della fornitura"; e-mail al fornitore | Conformità: T <10gg; Conformità con osservazione: T=10gg; Non conformità lieve: 11gg≤T≤15gg; Non conformità importante: 16gg≤T≤20gg; Non conformità grave: T>20gg. | SI |
| B. Qualità del prodotto fornito | B.1 Corrispondenza tra prodotto ordinato e prodotto consegnato | Esatta corrispondenza | Cap. Tec.: Par. 8 | Confronto tra Prodotti consegnati e ordinati, Lista Licenze d'uso scaricabili e "Ordinativo di fornitura" | Lista Licenze d'uso accessibili dal Portale VLSC della Microsoft e Modulo OdA del Portale | Conformità: esatta corrispondenza fra ordinato e consegnato; Non conformità grave: non corrispondenza fra ordinato e consegnato. | SI |
| C. Qualità dei servizi integrativi di gestione | C.1 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 modulo OdA del Portale | Conformità: fatturazione corretta; Non conformità grave: fatturazione non corretta. | NO |
| D. Qualità del call center del fornitore | D.1 Verifica degli orari del Customer Care | dal lunedì al venerdì: dalle 8,30 alle 17,30 il sabato: dalle 8,30 alle 12,30 | Cap. Tec.: Par. 5.3.1 | Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test (una campagna per lotto) | N.A. | Conformità: gli orari del call center sono rispettati per oltre il 90% delle telefonate effettuate; Conforme con Osservazioni: gli orari del call center sono rispettati per il 90% delle telefonate effettuate Non Conformità Lieve: gli orari del call center sono rispettati tra l'85% e l'89% delle telefonate effettuate Non Conformità Importante: gli orari del call center sono rispettati tra l'80% e l'84% delle telefonate effettuate Non conformità grave: gli orari del call center sono rispettati per <u>meno</u> dell'80% delle telefonate effettuate. | SI |
| | D.2 Attribuzione di un numero progressivo di chiamata | Il Fornitore, alla chiamata (o ricezione e-mail) deve comunicare all'Amministrazione, contestualmente e via e-mail (se indicato indirizzo): num. di chiamata, data ed ora registrazione | Cap. Tec.: Par. 5.3.3 e 5.3.4 | Tramite intervista alla PA, e/o eventualmente tramite una telefonata al Customer Care | Intervista alla PA/telefonata al Customer Care | Conformità (on): assegnazione numero progressivo della chiamata; Non conformità grave (off): non assegnazione del numero progressivo della chiamata | SI |
| | D.3 Verifica dei tempi di risposta del Customer Care | Risposta entro 20" nel 80% delle chiamate | Cap. Tec.: Par. 5.3.2 | Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test (una campagna per lotto) | Misurazione del tempo tra l'inizio della chiamata e risposta dell'operatore. Per chiamata perduta misurare il tempo complessivo della chiamata | Conformità: %> 80%; Conformità con osservazione: %=80%; Non conformità lieve: 75% ≤ % < 80%; Non conformità importante:70% ≤ % < 75%; Non conformità grave: % < 70%. | SI |
| | D.4 Verifica chiamate perse del Customer Care | Percentuale chiamate perse: non superiore al 4% | Cap. Tec.: Par. 5.3.2 | Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test (una campagna per lotto) | conteggio delle chiamate perse, nel periodo di riferimento | Conformità: $\frac{\%}{100} < 4\%$; Conformità con osservazione: =4%; Non conformità lieve: 4% < % ≤ 9%; Non conformità importante: 9% < % ≤ 15%; Non conformità grave: % > 15%. | SI |