

## 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	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
<b>Qualità del processo di esecuzione dell'ordine</b>	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	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

**CONSIP S.p.A.**

*Gara a procedura aperta per la fornitura di reti fonia-dati, apparati e servizi  
in favore delle Pubbliche Amministrazioni*

	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	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
<b>Qualità del prodotto/ servizio fornito/ erogato</b>	Documenti "Progetto esecutivo"	Rispondenza della struttura del Progetto Esecutivo con quanto specificato nel Capitolato	Capitolato §3.1.2	Rispondenza tra le voci riportate nel documento "Progetto Esecutivo" presentato dal Fornitore e il dettaglio indicato nel Capitolato	> Documenti "Progetto esecutivo"	Presso la PA/Fornitore	Conformità: piena rispondenza della struttura del "Progetto Esecutivo" con quella definita nel Capitolato ;  Non conformità Grave: non rispondenza della struttura del "Progetto Esecutivo" con quella definita nel Capitolato;	SI	Tutti i Lotti
<b>Qualità del prodotto/ servizio fornito/ erogato</b>	Documenti "Progetto esecutivo"	Corretta valorizzazione del Progetto Esecutivo	Capitolato §3.1.2	Rispondenza tra i prezzi riportati nel documento "Progetto Esecutivo" presentato dal Fornitore e i prezzi del Listino della Convenzione	> Documenti "Progetto esecutivo"	Presso la PA/Fornitore	Conformità: piena rispondenza  Non conformità Grave: non rispondenza	SI	Tutti i Lotti

**CONSIP S.p.A.**

*Gara a procedura aperta per la fornitura di reti fonia-dati, apparati e servizi  
in favore delle Pubbliche Amministrazioni*

<b>Qualità del prodotto/ servizio fornito/ erogato</b>	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	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
	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	Conformità: DEF<DF  Conforme con osservazioni: DEF=DF  Non Conformità Lieve: DF<DEF≤DF+7gg  Non Conformità Importante: DF+7gg<DEF ≤ DF+20gg  Non Conformità Grave (off): DEF>DF+20gg	SI	Tutti i Lotti

**CONSIP S.p.A.**

*Gara a procedura aperta per la fornitura di reti fonia-dati, apparati e servizi  
in favore delle Pubbliche Amministrazioni*

	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	<p>Conformità: DEDC&lt;DDC</p> <p>Conforme con osservazioni: DEDC=DDC</p> <p>Non Conformità Lieve: DDC&lt;DEDC≤DDC+2gg</p> <p>Non Conformità Importante: DDC+2gg&lt;DEDC ≤ DDC+10gg</p> <p>Non Conformità Grave (off): DEDC&gt;DDC+10gg</p>	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	<p>Conformità: DEFC&lt;DFC</p> <p>Conforme con osservazioni: DEFC=DFC</p> <p>Non Conformità Lieve: DFC&lt;DEFC≤DFC+2gg</p> <p>Non Conformità Importante: DFC+2gg&lt;DEFC ≤ DFC+10gg</p> <p>Non Conformità Grave (off): DEFC&gt;DFC+10gg</p>	SI	Tutti i Lotti

**CONSIP S.p.A.**

*Gara a procedura aperta per la fornitura di reti fonia-dati, apparati e servizi  
in favore delle Pubbliche Amministrazioni*

	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	Conformità: T ≤ 15gg Non conformità Grave: T > 15gg	SI	Tutti i Lotti
<b>Qualità dei servizi integrativi di gestione</b>	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	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	Conformità: correttezza nella fatturazione; Non conformità Grave: non correttezza nella fatturazione	no	Tutti i Lotti

**CONSIP S.p.A.**

*Gara a procedura aperta per la fornitura di reti fonia-dati, apparati e servizi  
in favore delle Pubbliche Amministrazioni*

<b>Qualità del call center del fornitore</b>	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 §3.3.2	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	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;	NO	Tutti i Lotti
<b>Qualità del call center del fornitore</b>	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 §3.3.2	intervista alla PA/telefonata al call center	intervista alla PA/telefonata al call center	Presso la PA o tramite Blind Test	Conformità: attribuzione e comunicazione del numero progressivo; Non conformità grave: mancata attribuzione del numero progressivo;	NO	

**CONSIP S.p.A.**

*Gara a procedura aperta per la fornitura di reti fonia-dati, apparati e servizi  
in favore delle Pubbliche Amministrazioni*

<b>Qualità del call center del fornitore</b>	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.	Conformità: incidenza chiamate risposte entro 120" >90%; Conformità con Osservazione: incidenza chiamate risposte entro 120" =90% Non conformità lieve: incidenza chiamate risposte entro 120"; tra 85% e 89,9%; Non conformità importante: incidenza chiamate risposte entro 120": tra 80% e 84,9%; Non conformità grave: incidenza chiamate risposte entro 120"; <80%.	NO	
<b>Qualità dei servizi di assistenza (tecnico e post vendita)</b>	Risposta al disservizio (nel 90% dei casi)	HP: 2 ore MP: 4 ore LP: 6 ore O migliorativo	Capitolato §7.2 Offerta Tecnica	Report del Fornitore	Report misure	Presso il Data Center del Fornitore	Conformità: T ≤ 2 - 4 - 6 ore lavorative  Non Conformità Grave (off): T > 2 - 4 - 6 ore lavorative	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 il Data Center del Fornitore	Conformità: T ≤ 3 - 6 - 8 ore lavorative  Non Conformità Grave (off): T > 3 - 6 - 8 ore lavorative	SI	Tutti i Lotti

**CONSIP S.p.A.**

*Gara a procedura aperta per la fornitura di reti fonia-dati, apparati e servizi  
in favore delle Pubbliche Amministrazioni*

	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 il Data Center del Fornitore	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 il Data Center del Fornitore	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 il Data Center del Fornitore	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 il Data Center del Fornitore	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



***CONSIP S.p.A.***

*Gara a procedura aperta per la fornitura di reti fonia-dati, apparati e servizi  
in favore delle Pubbliche Amministrazioni*

---