

APPENDICE 2

SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

APPENDICE AL CAPITOLATO TECNICO

GARA PER LA FORNITURA DI PERSONAL COMPUTER PORTATILI A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE E DEI SERVIZI CONNESSI

PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI AI SENSI DELL'ART. 26 LEGGE N. 488/1999 E S.M.I. E DELL'ART. 58 LEGGE N. 388/200



1

APPENDICE 2: Schema delle verifiche ispettive

SCHEMA 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	Note
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A.1 - Consegna apparecchiature (vedi precisazione)	- per ordini fino a 100 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 15 gg solari - per ordini da 101 a 500 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 30 gg solari - per ordini da 501 a 1000 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 45 gg solari - per ordini superiori a 1000 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 75 gg solari	Convenzione § 7	confronto tra data ordine e data di consegna	(Documento di trasporto)*, verbale di consegna o apposita nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"	Presso la P.A.	Conformità: T < GG previsti; Conformità con osservazioni: T= GG previsti; Non conf.tà lieve: GG previsti < T <= GG previsti + 4; Non conf.tà importante: GG previsti + 4 < T <= GG previsti+ 10; Non conf.tà grave: T> GG previsti + 10	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)
	B.1 - Corrispondenza delle caratteristiche tecniche dell'apparecchiatura consegnata con quelle dell'apparecchiatura ordinata	Corrispondenza tra l'apparecchiatura consegnata e quella ordinata	Capitolato § 10 Convenzione § 7	confronto tra prodotto consegnato e prodotto ordinato	modulo d'ordine, (documento di trasporto)*, verbale di consegna e installazione	Presso la P.A.	Conformità: caratteristiche corrispondenti tra ordinato e consegnato Non conformità grave: le caratteristiche tra ordinato e consegnato non corrispondono	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)
C - Servizi integrativi e di gestione	C.1 - Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica; - della quantità 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 la PA	Conformità: correttezza nella fatturazione; Non conformità Grave: non correttezza nella fatturazione	NO	
	C.2 - 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	
D - Qualità dei call center del fornitore	D.1 - numero telefonico (con annessa segreteria telefonica) ed un fax dedicati alla ricezione delle richieste delle Amministrazioni	Il Call Center avrà un numero telefonico (con annessa segreteria telefonica) (numero/i Verde gratuito/i per il chiamante) dedicati per la gestione di tutti i servizi della Convenzione,un fax ed una casella di posta elettronica dedicati alla ricezione delle richieste delle Amministrazioni.	Capitolato § 6.3	tramite intervista alla PA	Intervista alla P.A.	Presso la PA / BLIND TEST	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	
	D.2 - Verifica dei tempi di risposta del call-center	Risposta entro 20", per il 90% delle chiamate ricevute.		Una campagna per lotto effettuata attraverso 100 telefonate in blind test	N.A.	BLIND TEST	Conformità: % risposte entro 20" >= 90% Non conf.tà grave: % risposte entro 20" < 90%	SI	
	D.3 - Verificadella % delle chiamate perdute	Percentuale di chiamate perdute (attesa >90", caduta della linea, chiamate a cui segue risposta immediata tramite messaggio pre-registrato o chiamate che vengono messe in diretto contatto con la segreteria telefonica, soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio) non superiore al 4%.					Conformità: % chiamate perdute<=4% Non conf.tà grave: % chiamate perdute >4%	SI	
E - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E.1 - Ripristino dei malfunzionamenti sull' apparecchiatura	Ripristino entro 8 ore lavorative dalla ricezione della richiesta d'intervento.	Capitolato § 6.4	confronto tra la data della richiesta d'intervento tecnico (chiamata) e la data di ripristino dell'apparecchiatura	Rapporto d'intervento tecnico	Pressola P.A.	Conformità: T < 8h; Conformità con osservazioni: T = 8h; Non conf.tà lieve: 10h => T > 8h; Non conf.tà importante: 12h => T > 10h; Non conf.tà grave: T > 12h	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)

PRECISAZIONE I tempi di consegna si calcolano a decorrere dal primo giorno lavorativo successivo all'ordine per ordini fino a 100 apparecchiature, dal primo giorno lavorativo del mese successivo per ordini maggiori di 100 apparecchiature.
Ai soli fini della determinazione del termine massimo di consegna ed installazione delle apparecchiature, al raggiungimento del numero massimo di 2.000 installazioni pianificate al mese per i PC portatili Lotto 1, di 2.000 installazioni pianificate al mese per i PC portatili Lotto 2, di 800 installazioni pianificate al mese per i PC portatili Lotto 3 e di 1000 installazioni pianificate per i PC portatili Lotto 4, calcolato mediante una ripartizione lineare del quantitativo dell'ordine all'interno dei termini di cui sopra, il Fornitore potrà pianificare le installazioni eccedenti tale quantitativo massimo posticipandole, sempre rispettando la sequenza di arrivo degli ordinativi, fino al rientro nel limite di pianificazione specifico.
Solo per il primo mese dalla data di attivazione della Convenzione, il limite di cui sopra viene abbassato a 1.000 unità al mese per il lotto 1, a 1.000 unità al mese per il lotto 2, a 400 unità al mese per il lotto 3 e a 500 unità al mese per il lotto 4.
In questo caso il Fornitore dovrà esplicitare che il termine massimo di consegna delle apparecchiature ordinate risulta variato, rispetto alle normali condizioni di fornitura, a motivo del raggiungimento del quantitativo massimo delle installazioni mensili previste.