

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



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 | Capitolato § 6.1 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 conformità lieve: GG previsti < T <= GG previsti + 4; Non conformità importante: GG previsti + 4 < T <= GG previsti+ 10; Non conformità grave: T> GG previsti + 10 | SI | * (controfirmato dall' Amministrazione) |
| | A.2 - Sostituzione apparecchiature per collaudo negativo | Sostituzione entro 2 giorni lavorativi dalla data di collaudo negativo | Capitolato § 6.1 Convenzione § 7 | confronto tra data verbale negativo e data verbale consegna apparecchiatura sostitutiva | verbali di collaudo | Presso la P.A. | Conformità: T < GG previsti; Conformità con osservazioni: T= GG previsti; Non conformità lieve: GG previsti < T <= GG previsti + 3; Non conformità importante: GG previsti + 3 < T <= GG previsti+ 5; Non conformità grave: T> GG previsti + 5 | SI | |
| B - Qualità del prodotto fornito | 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, verbali di collaudo | 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 P.A. | Conformità: correttezza nella fatturazione; Non conformità Grave: non correttezza nella fatturazione | NO | |
| D - Qualità del call center del fornitore | D.1 - Verifica dei tempi di risposta del call-center | Risposta entro 20", per il 90% delle chiamate ricevute. | Capitolato § 6.3 Convenzione § 8 | Una campagna per lotto effettuata attraverso 100 telefonate in blind test | N.A. | BLIND TEST | Conformità: risposta <= 20" per oltre il 90% delle telefonate; Conformità con osservazioni: risposta <= 20" per il 90% delle telefonate; Non conformità lieve: risposta <= 20" tra l'85% e l'89% delle telefonate; Non conformità importante: risposta<= 20" tra l'80% e l'84% delle telefonate; Non conformità grave: risposta <= 20" per meno dell'80% delle telefonate; | SI | |
| | D.2 - Verifica dalla % delle chiamate perdute | Percentuale di chiamate perdute non superiore al 4%. | | | | | Conformità: % chiamate perdute<4% Conformità con osservazioni: % chiamate perdute=4% Non conformità lieve: % chiamate perdute>4% e <=8% Non conformità importante: % chiamate perdute>8% e <=15% Non conformità grave: % chiamate perdute >15% | 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 | Presso la P.A. | Conformità: T < 8h; Conformità con osservazioni: T = 8h; Non conformità lieve: 8 < T <= 10h; Non conformità importante: 10h < T <=12h; Non conformità grave: T > 12h | SI | |
| Nota: 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 ciascun lotto, 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 ciascun lotto. In tal 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. | | | | | | | | | |

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. per la fornitura di Personal

2 di 2

Computer portatili a ridotto impatto ambientale e dei servizi connessi per le Pubbliche

Amministrazioni

Appendice 2: Schema delle verifiche ispettive