

APPENDICE 7 AL CAPITOLATO TECNICO

SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE



MACROCATEGORIA A. QUALITA' DEL PROCESSO DI ESECUZIONE DELL'ORDINE						
Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza della penale
A.1	3 gg naturali e consecutivi dalla data di ricevimento della richiesta	par. 4.1	<u>Confronto date:</u> data Richiesta Preliminare di Fornitura con data notifica validità	Richiesta Preliminare di Fornitura Comunicazione (telefax o posta elettronica certificata) notifica validità	<u>Conforme:</u> $T < 3 \text{ gg}$ <u>Conforme con osservazioni:</u> $T = 3 \text{ gg}$ <u>Non conformità lieve:</u> $3 \text{ gg} < T \leq 5 \text{ gg}$ <u>Non conformità importante:</u> $6 \text{ gg} \leq T \leq 8 \text{ gg}$ <u>Non conformità grave:</u> $T > 8 \text{ gg}$	SI
Comunicazione della validità della Richiesta Preliminare di Fornitura <i>Verifica data notifica validità</i>						
A.2	7 gg. Naturali e consecutivi dalla data di esecuzione del sopralluogo	par. 4.2	<u>Confronto date:</u> data sopralluogo con data consegna PDA	Verbale sopralluogo PDA	<u>Conforme:</u> $T < 7 \text{ gg}$ <u>Conforme con osservazioni:</u> $T = 7 \text{ gg}$ <u>Non conformità lieve:</u> $8 \text{ gg} \leq T \leq 10 \text{ gg}$ <u>Non conformità importante:</u> $11 \text{ gg} \leq T \leq 15 \text{ gg}$ <u>Non conformità grave:</u> $T > 15 \text{ gg}$	SI
Presentazione del Piano Dettagliato delle Attività <i>Verifica data consegna</i>						



MACROCATEGORIA A. QUALITA' DEL PROCESSO DI ESECUZIONE DELL'ORDINE						
Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza della penale
A.3						
Inizio di erogazione dei servizi Verifica data	Entro la data indicata nell'Ordinativo Principale di Fornitura (massimo 10 gg naturali e consecutivi dall'emissione dell'OPF)	par. 4.4	<u>Confronto date:</u> data indicata nell'OPF con data Verbale di Consegna	OPF Verbale di consegna	<u>Conforme:</u> T < 10 gg <u>Conforme con osservazioni:</u> T = 10 gg <u>Non conformità lieve:</u> 11 gg ≤ T ≤ 15 gg <u>Non conformità importante:</u> 16 gg ≤ T ≤ 20 gg <u>Non conformità grave:</u> T > 20 gg	SI



MACROCATEGORIA B. QUALITA' DEI PRODOTTI/SERVIZI EROGATI DAL FORNITORE						
Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza della penale
B.1						
Servizi operativi Tempi di sopralluogo in caso di attività di emergenza Verifica rispetto dei tempi	2 ore dalla chiamata per interventi di emergenza	par. 7.4.1	<u>Confronto ore:</u> ora della richiesta / segnalazione dell'attività con ora di inizio del sopralluogo	Scheda consuntivo Attività Sistema informativo Proposta ordine di attività	<u>Conforme:</u> $T \leq 2$ ore <u>Non conformità grave:</u> $T > 2$ ore ovvero non disponibilità dei dati necessari alla valutazione	SI
B.2						
Servizi operativi Tempi di sopralluogo in caso di attività di urgenza Verifica rispetto dei tempi	8 ore dalla chiamata per interventi di urgenza	par. 7.4.1	<u>Confronto ore:</u> ora della richiesta / segnalazione dell'attività con ora di inizio del sopralluogo	Scheda consuntivo Attività Sistema informativo Proposta ordine di attività	<u>Conforme:</u> $T \leq 8$ ore <u>Non conformità grave:</u> $T > 8$ ore ovvero non disponibilità dei dati necessari alla valutazione	SI



MACROCATEGORIA B. QUALITA' DEI PRODOTTI/SERVIZI EROGATI DAL FORNITORE						
Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza della penale
B.3 <u>Servizi operativi</u> Tempi di sopralluogo in caso di attività senza nessuna emergenza od urgenza Verifica rispetto dei tempi	entro 24 ore dalla chiamata	par. 7.4.1	<u>Confronto ore:</u> ora della richiesta / segnalazione dell'attività con ora di inizio del sopralluogo	Scheda consuntivo Attività Sistema informativo Proposta ordine di attività	<u>Conforme:</u> $T < 24$ ore <u>Conforme con osservazioni:</u> $T = 24$ ore <u>Non conformità lieve:</u> $25 \text{ ore} \leq T \leq 30 \text{ ore}$ <u>Non conformità importante:</u> $31 \text{ ore} \leq T \leq 36 \text{ ore}$ <u>Non conformità grave:</u> $T > 36$ ore ovvero non disponibilità dei dati necessari alla valutazione	NO
B.4 <u>Servizi operativi</u> Tempi di inizio esecuzione attività in caso di attività indifferibile Verifica rispetto dei tempi	contestualmente al sopralluogo	par. 7.4.1	<u>Confronto date:</u> data del sopralluogo con data di inizio dell'attività	Verbale di sopralluogo Scheda consuntivo attività	<u>Conforme:</u> $T =$ data del sopralluogo <u>Non conformità grave:</u> $T >$ data del sopralluogo ovvero non disponibilità dei dati necessari alla valutazione	NO



MACROCATEGORIA B. QUALITA' DEI PRODOTTI/SERVIZI EROGATI DAL FORNITORE						
Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza della penale
B.5						
<u>Servizi operativi</u> Tempi di inizio esecuzione attività in caso di attività programmabile a breve termine Verifica rispetto dei tempi	entro 5 giorni solari e consecutivi dalla data di sopralluogo	par. 7.4.1	<u>Confronto date:</u> data di approvazione dell'ordine di attività con data di inizio dell'attività	Scheda consuntivo attività Sistema informativo	<u>Conforme:</u> $T \leq 5$ giorni <u>Non conformità grave:</u> $T > 5$ giorni ovvero non disponibilità dei dati necessari alla valutazione	NO
B.6						
<u>Servizi operativi</u> Tempi di inizio esecuzione attività in caso di attività programmabile a medio termine Verifica rispetto dei tempi	in un arco temporale compreso tra 6 e 15 giorni solari e consecutivi dalla data di approvazione dell'Ordine di attività	par. 7.4.1	<u>Confronto date</u> data di approvazione dell'ordine di attività con data di inizio dell'attività	Scheda consuntivo attività Sistema informativo	<u>Conforme:</u> $T \leq 15$ giorni <u>Non conformità grave:</u> $T > 15$ giorni ovvero non disponibilità dei dati necessari alla valutazione	NO



MACROCATEGORIA B. QUALITA' DEI PRODOTTI/SERVIZI EROGATI DAL FORNITORE						
Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza della penale
B.7						
<u>Resoconto Annuale</u> Consegna del Resoconto Annuale alla P.A. Verifica rispetto dei tempi	Annualmente - entro e non oltre il giorno 30 del primo mese dell'anno successivo a quello oggetto di Resoconto	Par. 15.1.1	<u>Confronto date</u> data di consegna del Resoconto Annuale data prevista in capitolato tecnico	Ricevuta di consegna del Resoconto Annuale	<u>Conforme:</u> $T \leq 30$ giorni <u>Non conformità grave:</u> $T > 30$ giorni ovvero non disponibilità dei dati necessari alla valutazione	NO
B.8						
<u>Reportistica</u> Consegna del report relativo al Livello di Servizio delle prestazioni erogate Verifica rispetto dei tempi	Mensilmente - entro e non oltre il giorno 15 del mese successivo a quello oggetto di reportistica	par. 11	<u>Confronto date:</u> data di consegna del report mensile con data prevista in Capitolato Tecnico	Ricevuta di consegna del report sui Livello di Servizio	<u>Conforme:</u> $T <$ alla data prevista <u>Conforme con osservazioni:</u> $T =$ alla data prevista <u>Non conformità lieve:</u> data prevista $< T \leq$ data prevista + 5gg <u>Non conformità importante:</u> data prevista + 5 gg $< T \leq$ data prevista + 10 gg <u>Non conformità grave:</u> $T >$ data prevista + 10 gg	SI



MACROCATEGORIA C. QUALITA' DEI SERVIZI INTEGRATIVI DI GESTIONE						
Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza della penale
C.1 <u>Consegna dell'Anagrafica Architettonica</u> Verifica data di consegna	entro 4 giorni naturali e consecutivi dalla data del verbale di consegna	par. 7.3	<u>Confronto date:</u> data del verbale di consegna con data consegna Anagrafica Architettonica	Ricevuta consegna Anagrafica Architettonica OPF Verbale di consegna	<u>Conforme:</u> $T \leq 3 \text{ gg}$ <u>Conforme con osservazioni:</u> $T = 3 \text{ gg}$ <u>Non conformità lieve:</u> $3 \text{ gg} < T \leq 5 \text{ gg}$ <u>Non conformità importante:</u> $5 \text{ gg} < T \leq 10 \text{ gg}$ <u>Non conformità grave:</u> $T > 10 \text{ gg}$	SI
C.2 <u>Consegna del Programma operativo delle Attività (successivo alla prima consegna)</u> Verifica rispetto dei tempi	Mensile, entro 5 giorni prima del giorno lavorativo del mese	par. 7.1.1	<u>Confronto date:</u> data di consegna del Programma Operativo delle Attività con data prevista da Capitolato	Programma Operativo delle Attività	<u>Conforme:</u> $T > 5 \text{ gg}$ lavorativi dalla fine del mese precedente <u>Non conformità grave:</u> $T < 5 \text{ gg}$ lavorativi dalla fine del mese precedente	SI



MACROCATEGORIA C. QUALITA' DEI SERVIZI INTEGRATIVI DI GESTIONE						
Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza della penale
C.3						
<u>Consegna del Verbale di Controllo</u> Verifica rispetto dei tempi	Mensile, entro il terzo giorno lavorativo del mese	par. 7.1.2	<u>Confronto date:</u> data di consegna del Verbale di controllo con data prevista da Capitolato	Verbale di controllo	<u>Conforme:</u> T ≤ 3 gg lavorativi dalla fine del mese precedente <u>Non conformità grave:</u> T > 3 gg lavorativi dalla fine del mese precedente	SI



MACROCATEGORIA D. QUALITA' DEL CALL CENTER DEL FORNITORE						
Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza della penale
D.1 <u>Call Center</u> Orari di funzionamento	Il Call Center deve essere presidiato da operatori telefonici tutti i giorni dell'anno - esclusi sabato, domenica e festivi - dalle ore 8:00 alle ore 20:00.	par. 7.4.1	Verifica attraverso campagna di telefonate in Blind test	N.A.	<u>Conforme:</u> gli orari di disponibilità del call center sono rispettati per oltre il 90% delle chiamate <u>Conformità con osservazioni:</u> gli orari di disponibilità del call center sono rispettati per almeno il 90% delle chiamate <u>Non conformità lieve:</u> $80\% \leq$ gli orari di disponibilità del call center sono rispettati $<90\%$ <u>Non conformità importante:</u> $70\% \leq$ gli orari di disponibilità del call center sono rispettati $<80\%$ <u>Non conformità grave:</u> gli orari di disponibilità del call center sono rispettati per meno del 70% delle chiamate	NO



MACROCATEGORIA D. QUALITA' DEL CALL CENTER DEL FORNITORE						
Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza della penale
D.2 Call Center Correttezza della registrazione dei dati relativamente alle richieste di attività (tracking richieste)	Verifica della correttezza dei dati inseriti nel Sistema Informativo per chiamate al call center relative a richieste di attività di tipo a) relativamente ai seguenti campi minimi: data e ora della richiesta/segnalazione ; livello di priorità (nelle modalità previste da capitolato: urgenza/emergenza/Nessuna emergenza, nessuna urgenza); n° progressivo di registrazione	par. 7.4.2	Accesso al sistema informativo	Richiesta di Attività Sistema informativo	<u>Conforme:</u> Dati inseriti correttamente <u>Non conformità grave:</u> Dati non inseriti correttamente ovvero assenza di dati	NO