

APPENDICE 1

SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

APPENDICE AL CAPITOLATO TECNICO



1

APPENDICE 1: Schema delle verifiche ispettive

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Schema Accordo Quadro	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Consegna, installazione apparecchiature	Per ordini fino a 100 apparecchiature → tempo di consegna e installazione e di messa in esercizio ≤ 25 gg lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine" Per ordini da 101 a 500 apparecchiature → tempo di consegna e installazione e di messa in esercizio ≤ 35 gg lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine" Per ordini da 501 a 1000 apparecchiature → tempo di consegna e installazione e di messa in esercizio ≤ 50 gg lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine" Per ordini superiori a 1000 apparecchiature → tempo di consegna e installazione e di messa in esercizio ≤ 75 gg lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine"	Capitolato § 5.3	confronto tra data ordine e data consegna e installazione	Modulo d'ordine, <u>fax del fornitore di conferma d'ordine</u> , verbale di consegna e installazione (Documento di trasporto)*, o apposita nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore", <u>piano delle consegne (se concordate consegna ripartite)</u>	Presso il Fornitore e la P.A.	per ordinativi di fornitura fino a n. 100 apparecchiature Conformità: T ≤25gg; Conformità con osservazione: T ≤25; Non conformità lieve: 25gg-T≤30gg; Non conformità importante: 30gg-T≤35gg; Non conformità grave: T>35gg; per ordinativi di fornitura da n. 101 fino a n. 500 Conformità: T ≤35gg; Conformità con osservazione: T ≤35; Non conformità lieve: 35gg-T≤40gg; Non conformità importante: 40gg-T≤50gg; Non conformità grave: T>50gg; per ordinativi di fornitura da n. 501 fino a n. 1.000 Conformità: T ≤50gg; Conformità con osservazione: T ≤50; Non conformità lieve: 50gg-T≤60gg; Non conformità importante: 60gg-T≤70gg; Non conformità grave: T>70gg; per ordinativi di fornitura superiori a n. 1.000 Conformità: T ≤75gg; Conformità con osservazione: T ≤75; Non conformità lieve: 75gg-T≤85gg; Non conformità importante: 85gg-T≤95gg; Non conformità grave: T>95gg;	SI	* (controfirmato, dall'Amministrazione)
		E' stato individuato il numero massimo di installazioni pianificate nel mese: CAP = 8.000 unità, il Fornitore potrà pianificare le installazioni eccedenti tale quantitativo massimo posticipandole, sempre rispettando la sequenza di arrivo degli ordinativi. In sede di conferma dell'ordine, il Fornitore dovrà esplicitare che il termine massimo di consegna delle apparecchiature ordinate risulta variato, rispetto alle normali condizioni di fornitura, causa il raggiungimento del quantitativo massimo delle installazioni mensili previsto, indicando i nuovi termini di consegna.							
Qualità del prodotto fornito	Corrispondenza delle caratteristiche tecniche dell'apparecchiatura consegnata con quelle dell'apparecchiatura ordinata	Corrispondenza tra l'apparecchiatura consegnata e quella ordinata	Capitolato § 4	confronto tra prodotto consegnato con quello ordinato	modulo d'ordine, (documento di trasporto)*, verbale di consegna e installazione	Presso la P.A.	Conformità: esatta corrispondenza fra ordinato e consegnato; Non conformità grave: non corrispondenza fra ordinato e consegnato;	SI	* (controfirmato, dall'Amministrazione)
Qualità del call center del fornitore	Verifica degli orari del Call Center	Gli orari di ricezione delle chiamate saranno, per tutti i giorni dell'anno, con esclusione della domenica e dei festivi, dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 17,30	Capitolato § 5.5.2	Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test (una campagna per lotto)	N.A.	N.A.	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	
	Attribuzione di un numero progressivo di chiamata	Il Fornitore dovrà, alla ricezione della richiesta di intervento, comunicare all'Amministrazione: - un numero progressivo di chiamata, identificativo della richiesta di intervento (ticket); - data e ora di ricezione della richiesta; - data ed ora stimata di intervento dell'operatore on-site per la risoluzione della problematica evidenziata, fatto salvo il termine per la rimozione del malfunzionamento.	Capitolato § 5.5.3.1	tramite intervista alla PA, e/o eventualmente tramite una telefonata al Call Center	intervista alla PA/telefonata al call center	Presso la P.A.	Conformità: attribuzione del numero progressivo; Non conformità grave: mancata attribuzione del numero progressivo;	SI	
	Verifica dei tempi di risposta dei call-center	Risposta entro 20" per il 90% delle chiamate	Capitolato § 5.5.2	Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test (una campagna per lotto)	misurazione del tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata	N.A.	Conformità: % risposte entro 20" >= 90% Non conf.tà grave: % risposte entro 20" < 90%	SI	
	Verifica <u>chiamate perse</u>	Chiamate perse, in percentuale non superiore al 4%	Capitolato § 5.5.2	Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test (una campagna per lotto)	conteggio delle chiamate perse, nel periodo di riferimento	N.A.	Conformità: % chiamate perdute<=4% Non conf.tà grave: % chiamate perdute >4%;	SI	
Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	Ripristino dei malfunzionamenti sull'apparecchiatura	Ripristino entro 8 ore lavorative successive alla richiesta di intervento on site effettuata tramite chiamata al call center, (esclusi sabato, domenica e festivi)	Capitolato § 5.6.1	confronto tra la data e l'ora dell'intervento tecnico e la data e l'ora della richiesta di intervento al call center	Rapporto d'intervento tecnico*	Presso la P.A.	Conformità: T ≤ 8 h Conformità con osservazione: T= 8 h Non conformità lieve: 8h-Ts: 10 h Non conformità importante: 10 h-Ts: 16 h Non conformità grave:T> 16 h	SI	* (controfirmato, dall'Amministrazione)
	<u>Tempi di ritiro apparecchiature usate</u>	Per ordini fino a 100 apparecchiature (nuove) → tempo di ritiro 30 gg. lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine Per ordini da 101 a 500 apparecchiature (nuove) → tempo di ritiro 50 gg. lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine Per ordini da 501 a 1000 apparecchiature (nuove) → tempo di ritiro 70 gg. lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine Per ordini superiori a 1000 apparecchiature (nuove) → tempo di ritiro 100 gg. naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine	Capitolato § 5.4	confronto tra data ordine delle nuove apparecchiature, quantità di macchine ordinate e la data di ritiro delle apparecchiature usate	<u>modulo d'ordine</u> , <u>apparecchiature: fax del Fornitore di conferma dell'ordine e documento di trasporto</u> .*	Presso la P.A.	Conformità: fino a 100 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate < 30gg da 101 a 500 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate < 50gg da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate < 70gg; superiore a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate < 100gg; Conformità con osservazione: fino a 100 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate < 30gg da 101 a 500 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate < 50gg da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate < 70gg; superiore a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate < 100gg; Non conformità lieve: fino a 100 apparecchiature ordinate: 30gg < T ≤ 35gg da 101 a 500 apparecchiature ordinate: 50gg < T ≤ 55gg da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: 70gg < T ≤ 75gg superiore a 1000 apparecchiature ordinate: 100gg < T ≤ 105gg; Non conformità importante: fino a 100 apparecchiature ordinate: 35gg < T ≤ 40gg da 101 a 500 apparecchiature ordinate: 55gg < T ≤ 60gg da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: 75gg < T ≤ 80gg superiore a 1000 apparecchiature ordinate: 105gg < T ≤ 110gg; Non conformità grave: fino a 100 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate < 40gg da 101 a 500 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate < 60gg da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate < 80gg superiore a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate < 110gg;	SI	* (controfirmato, dall'Amministrazione)
Qualità dei servizi integrativi di gestione	Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: a) degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica; b) dei prodotti/servizi fatturati (quantità) rispetto a quelli consegnati/erogati		corrispondenza tra beni/servizi fatturati e beni/servizi consegnati/erogati	fattura e documenti allegati, modulo d'ordine, (documento di trasporto)*, verbale di consegna e installazione	Presso la P.A. e/o il Fornitore	Conformità: correttezza nella fatturazione; Non conformità grave: non correttezza nella fatturazione;	NO	* (controfirmato, dall'Amministrazione)

Accordo Quadro per la fornitura in acquisto di Personal Computer Desktop a basso impatto

2 di 2

ambientale e dei servizi connessi per le Pubbliche Amministrazioni

Appendice 1: Schema delle verifiche ispettive