

Appendice 2 del Capitolato Tecnico		Convenzione Microsoft EA-1 - SCHEMA DELLE 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
Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Tempo di revoca/conferma d'ordine	Entro 5 giorni lavorativi dalla "data ordine" contenuta nel portale	Cap. Tec.: Par. 5.1	Confronto (nel portale) tra la data di revoca/conferma d'ordine e la "Data Ordine"	Campi (nel portale) della data di revoca/conferma d'ordine e la "Data Ordine"	Presso PA e/o fornitore	<b>Conformità:</b> T ≤5gg; <b>Non conformità lieve:</b> 8gg<T≤6gg; <b>Non conformità importante:</b> 11gg<T≤9gg; <b>Non conformità grave:</b> T>10gg	NO
	Tempo di attivazione della procedura prevista da Microsoft	Conferma dell'avvenuta attivazione della procedura: entro 5 giorni lavorativi dalla "data ordine" contenuta nel portale	Cap. Tec.: Par. 5.1	Confronto tra la data di avvenuta attivazione della procedura (e.mail), e la "data ordine" contenuta nel portale.	Conferma d'ordine (e-mail) contenente comunicazione dell'avvenuta attivazione della procedura	Presso PA e/o fornitore	<b>Conformità:</b> T ≤5gg; <b>Non conformità lieve:</b> 8gg<T≤6gg; <b>Non conformità importante:</b> 11gg<T≤9gg; <b>Non conformità grave:</b> T>10gg	NO
	Tempi di consegna Nuove Licenze	Entro 30 giorni solari a decorrere dalla "Data ordine"	Cap. Tec.: Par. 5.2	Confronto tra la data d'ordine e la data di ricezione della lettera di benvenuto o di comunicazione	Lettera di benvenuto e/o lettera di Comunicazione	Presso PA e/o fornitore	<b>Conformità:</b> T ≤30gg; <b>Non conformità lieve:</b> 35gg<T≤31gg; <b>Non conformità importante:</b> 40gg<T≤36gg; <b>Non conformità grave:</b> T>40gg	SI
	Tempi di consegna Contratti successivi	Entro il termine della scadenza del contratto di fornitura di licenze d'uso Microsoft EA precedentemente stipulato dalla singola Amministrazione	Cap. Tec.: Par. 5.2	Confronto tra la data d'ordine e la data di ricezione della lettera di benvenuto	Lettera di benvenuto	Presso PA e/o fornitore	<b>Conformità:</b> consegna entro il termine previsto; <b>Non conformità lieve:</b> entro i 2 gg successivi al termine previsto <b>Non conformità importante:</b> tra i 3 e i 5gg successivi al termine previsto <b>Non conformità grave:</b> oltre i 5 gg successivi al termine previsto	SI
	Tempi di consegna Ordinativi successivi emessi nel corso del primo anno e ordinativi successivi con subscription emessi nel corso della durata del contratto	Entro l'ultimo giorno del mese in cui l'Ordine Successivo è divenuto irrevocabile	Cap. Tec.: Par. 5.2	Confronto tra la data d'ordine e la data di ricezione della lettera di comunicazione	Lettera di comunicazione	Presso PA e/o fornitore	<b>Conformità:</b> consegna entro il termine previsto; <b>Non conformità lieve:</b> entro i 2 gg successivi al termine previsto <b>Non conformità importante:</b> tra i 3 e i 5gg successivi al termine previsto <b>Non conformità grave:</b> oltre i 5 gg successivi al termine previsto	SI
	Tempi di consegna Ordinativi Successivi di Licenze d'uso Microsoft con software assurance emessi nel corso del secondo e/o terzo anno di decorrenza del Contratto attuativo	Entro l'ultimo giorno del primo o del secondo anno di vigenza del Contratto attuativo	Cap. Tec.: Par. 5.2	Confronto tra la data d'ordine e la data di ricezione della lettera di comunicazione	Lettera di comunicazione	Presso PA e/o fornitore	<b>Conformità:</b> consegna entro il termine previsto; <b>Non conformità lieve:</b> entro i 2 gg successivi al termine previsto <b>Non conformità importante:</b> tra i 3 e i 5gg successivi al termine previsto <b>Non conformità grave:</b> oltre i 5 gg successivi al termine previsto	SI
	Disponibilità di accesso al software Microsoft in caso di esito negativo della verifica di conformità	Ricezione della seconda lettera di benvenuto: entro 10 giorni lavorativi dalla data del relativo verbale di non conformità della fornitura	Cap. Tec.: Par. 8.1	Confronto tra la data di ricezione della seconda lettera di benvenuto (e.mail), e la data del verbale di non accettazione della fornitura.	Seconda lettera di benvenuto (e-mail); verbale di conformità per non accettazione della fornitura	Presso la P.A.	<b>Conformità:</b> T ≤20gg; <b>Non conformità importante:</b> 11gg<T≤9gg; <b>Non conformità grave:</b> T>10gg	SI
Qualità del prodotto fornito	Corrispondenza tra prodotto ordinato e prodotto consegnato	Esatta corrispondenza	Cap. Tec.: Par. 8	Confronto tra Prodotti consegnati con quello ordinati; Lista Licenze d'uso scaricabili "Ordinativo di fornitura"	Lista Licenze d'uso accessibili dal Portale VLSC e ordinativo di fornitura del Portale	Presso PA e/o fornitore	<b>Conformità:</b> esatta corrispondenza fra ordinato e consegnato; <b>Non conformità grave:</b> non corrispondenza fra ordinato e consegnato;	SI
Qualità dei servizi integrativi di gestione	Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica; - dei prodotti/servizi fatturati (quantità e tipologia) rispetto a quelli consegnati/erogati	Condizioni generali.:Art. 9,	Corrispondenza dei beni fatturati e beni consegnati	Fattura e documenti allegati (modulo d'ordine del Portale)	Presso PA e/o fornitore	<b>Conformità:</b> correttezza nella fatturazione; <b>Non conformità grave:</b> non correttezza nella fatturazione	NO
	Verifica degli orari del Customer Care	dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 17,30 il sabato dalle 8,30 alle 12,30	Cap. Tec.: Par. 5.3.2	Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test (una campagna per lotto)	N.A.	N.A.	<b>Conformità:</b> esatta corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel capitolato e quanto riscontrato; <b>Non conformità grave:</b> non corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel capitolato e quanto riscontrato;	SI

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
Qualità del call center del fornitore	Attribuzione di un numero progressivo di chiamata	Il Fornitore dovrà, contestualmente alla ricezione delle singole chiamate, assegnare e comunicare, all'interno della stessa chiamata, all'Amministrazione, un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento) con l'indicazione della data ed ora di registrazione della richiesta stessa; allo stesso tempo tale comunicazione dovrà essere effettuata via e-mail all'indirizzo dell'Amministrazione se da questa indicato.	Cap. Tec.: Par. 5.3.3.1.	tramite intervista alla PA, e/o eventualmente tramite una telefonata al Call Center	intervista alla PA/telefonata al call center	Presso la P.A.	<b>Conformità:</b> attribuzione del numero progressivo; <b>Non conformità grave:</b> mancata attribuzione del numero progressivo;	SI
	Verifica dei tempi di risposta del Customer Care	Risposta entro 20" nel 80% delle chiamate	Cap. Tec.: Par. 5.3.2	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.	<b>Conformità:</b> % > 80%; <b>Conformità con osservazioni:</b> % = 80%; <b>Non conf.tà lieve:</b> 75% ≤ % < 80%; <b>Non conf.tà importante:</b> 70% ≤ % < 75%; <b>Non conf.tà grave:</b> % < 70%	SI
	Verifica chiamate perse	Chiamate perse, in percentuale non superiore al 4%	Cap. Tec.: Par. 5.3.2	Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test (una campagna per lotto)	conteggio delle chiamate perse, nel periodo di riferimento	N.A.	<b>Conformità:</b> % ≤ 4%; <b>Conformità con Osservazione:</b> 4 < % ≤ 5%; <b>Non conformità lieve:</b> 5% < % ≤ 9%; <b>Non conformità importante:</b> 9% < % ≤ 15%; <b>Non conformità grave:</b> % > 15%;	SI