

## APPENDICE 6 AL CAPITOLATO TECNICO

### SCHEMA VERIFICHE ISPETTIVE



Macro Categoria	Oggetto del Monitoraggio	Livello di servizio previsto in Capitolato	Riferimenti Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza Penale
Qualità del Processo di esecuzione degli Ordini	Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF)	Il termine di comunicazione della validità della RPF, da parte dell'Assuntore, è pari a 7 giorni naturali e consecutivi dalla data di ricezione della richiesta	Paragrafo 4.4.1	Confronto tra la data di ricezione della Richiesta preliminare di Fornitura e la data riportata nel verbale di sopralluogo per presa visione	Richiesta Preliminare di fornitura Verbale di Presa Visione	Presso l'Amministrazione Contraente e/o l'Assuntore	Conformità: T <7gg Conformità con osservazione: T =7gg Non conformità lieve: 7gg <T <=9gg Non conformità importante: 9gg <T <=11gg Non conformità grave: T >11gg	SI
	Audit Preliminare di Fornitura	Il termine di esecuzione dei sopralluoghi previsti per l'attività di Audit preliminare di Fornitura è pari a 15 giorni naturali e consecutivi dalla data di emissione dell'RPF, salvo diverso accordo tra le parti	Paragrafo 4.4.1	Confronto tra la data di ricezione della Richiesta Preliminare di Fornitura e la data di sottoscrizione del Verbale di Presa Visione	Richiesta Preliminare di fornitura Verbale di Presa Visione	Presso l'Amministrazione Contraente e/o l'Assuntore	Conformità: T <15gg Conformità con osservazione: T =15gg Non conformità lieve: 15gg <T <=17gg Non conformità importante: 17gg <T <=19gg Non conformità grave: T >19gg	SI
	Presentazione del Piano Tecnico Economico (PTE)	Il PTE deve essere presentato all'Amministrazione entro e non oltre 60 giorni naturali e consecutivi dalla data di ricevimento della RPF. Tale termine può essere esteso a 90 giorni laddove l'Amministrazione contraente richieda un PTE per un numero di edifici superiore a N=30	Paragrafo 4.4.3	Confronto tra la data di consegna del PTE e la data di sottoscrizione del Verbale di Presa Visione	Lettera di trasmissione del PTE Verbale di Presa Visione	Presso l'Amministrazione Contraente e/o l'Assuntore	Conformità: T <60gg (90gg) Conformità con osservazione: T =60gg (90gg) Non conformità lieve: 60gg <T <=65gg Non conformità lieve: 90gg <T <=95gg Non conformità importante: 65gg <T <=70gg Non conformità importante: 95gg <T <=100gg Non conformità grave: T >70gg (100 gg)	SI
	Contenuti del Piano Tecnico Economico (PTE)	I contenuti in termini di tipologie di informazioni e articolazione in sezione del PTE sono definiti nel paragrafo 4.4.3.1	Paragrafo 4.4.3.1	Analisi del PTE e verifica della rispondenza rispetto ai contenuti di cui al paragrafo 4.4.3.1	PTE	Presso l'Amministrazione Contraente e/o l'Assuntore	Conformità: PTE articolato in sezioni e avente contenuti come da Capitolato Tecnico Non conformità grave: PTE non articolato in sezioni e non avente contenuti come da Capitolato Tecnico	NO



Macro Categoria	Oggetto del Monitoraggio	Livello di servizio previsto in Capitolato	Riferimenti Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza Penale
	Avvio del Servizio	I termini della presa in consegna sono definiti nell'Ordinativo Principale di Fornitura	Paragrafo 4.4.4	Confronto fra la data indicata nell'Ordinativo Principale di Fornitura e la data riportata nel Verbale di Presa in Consegna	Ordinativo Principale di Fornitura Verbale di Presa in Consegna	Presso l'Amministrazione Contraente e/o l'Assuntore	Conformità: Data indicata nell'Ordinativo Principale di Fornitura = Data riportata nel Verbale di Presa in Consegna  Non conformità grave: Data indicata nell'Ordinativo Principale di Fornitura < Data riportata nel Verbale di Presa in Consegna	SI



Macro Categoria	Oggetto del Monitoraggio	Livello di servizio previsto in Capitolato	Riferimenti Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza Penale
Qualità dei Servizi forniti / erogati dall'Assuntore	Parametri di erogazione del Servizio Energia "A"	L'Assuntore dovrà osservare le prescrizioni minime di comfort ambientale nel periodo, negli orari e nei modi stabiliti dalle normative vigenti, e dai regolamenti regionali e dalle disposizioni impartite dall'Amministrazione	Paragrafo 6.1.1	Confronto tra i parametri di erogazione registrati con quelli richiesti dall'Amministrazione Contrante e formalizzati nel PTE per il numero di ore definite	PTE Sistema di Controllo e Monitoraggio	Presso l'Amministrazione Contrante	Conformità: Parametri di erogazione (registrati) = Parametri di erogazione (richiesti) per il numero di ore definite  Non conformità grave: Parametri di erogazione (registrati) difforni dai Parametri di erogazione (richiesti) per il numero di ore definite	SI
	Parametri di erogazione del Servizio Tecnologico Impianti di Climatizzazione Estiva "C"	L'Assuntore dovrà osservare le prescrizioni minime di comfort ambientale nel periodo, negli orari e nei modi stabiliti dalle normative vigenti, e dai regolamenti regionali e dalle disposizioni impartite dall'Amministrazione	Paragrafo 7.2.2	Confronto tra i parametri di erogazione registrati con quelli richiesti dall'Amministrazione Contrante e formalizzati nel PTE per il numero di ore definite	PTE Sistema di Controllo e Monitoraggio	Presso l'Amministrazione Contrante	Conformità: Parametri di erogazione (registrati) = Parametri di erogazione (richiesti) per il numero di ore definite  Non conformità grave: Parametri di erogazione (registrati) difforni dai Parametri di erogazione (richiesti) per il numero di ore definite	SI
	Allegato di Certificazione Energetica (ACE)	L'Assuntore dovrà garantire alla Amministrazione Contrante la produzione di un Allegato di Certificazione Energetica (ACE), per ognuno degli edifici costituenti l'Unità di Gestione. L'ACE dovrà essere prodotta dall'Assuntore entro sei mesi dalla realizzazione degli interventi di riqualificazione energetica e comunque non oltre il terzo anno di gestione contrattuale	Paragrafo 10.1	Esistenza dell'ACE	ACE Verbale di Presa in Consegna	Presso l'Amministrazione Contrante	Conformità: Produzione ACE entro il terzo anno di gestione contrattuale  Non conformità grave: Produzione ACE oltre il terzo anno di gestione contrattuale	NO



Macro Categoria	Oggetto del Monitoraggio	Livello di servizio previsto in Capitolato	Riferimenti Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza Penale
	Diagnosi Energetica	L'Assuntore deve eseguire, entro il primo anno a partire dalla presa in consegna degli impianti, una diagnosi energetica del sistema edificio-impianto	Paragrafo 10.2	Confronto tra la data di consegna del Rapporto Finale di Diagnosi e quella di fine del primo anno a partire dalla presa in consegna degli impianti	Rapporto Finale di Diagnosi Verbale di Presa in Consegna	Presso l'Amministrazione Contraente e/o l'Assuntore	Conformità: Data Rapporto Finale di Diagnosi entro il primo anno a partire dalla presa in consegna degli impianti  Non conformità grave: Data Rapporto Finale di Diagnosi oltre il primo anno a partire dalla presa in consegna degli impianti	NO
	Sistema di Controllo e Monitoraggio	L'Assuntore deve provvedere entro l'inizio della seconda stagione di riscaldamento/termica alla fornitura, installazione e conduzione di un sistema di controllo dei consumi dei vettori energetici e di quantificazione dei risparmi conseguiti ai fini del raggiungimento degli obiettivi di risparmio energetico	Paragrafo 10.4	Verifica con sopralluogo presso l'Amministrazione Contraente	Sopralluogo presso gli edifici della Amministrazione e presso l'Assuntore	Presso l'Amministrazione Contraente e/o l'Assuntore	Conformità: Installazione entro l'inizio della seconda stagione di riscaldamento/termica  Non conformità grave: Installazione oltre l'inizio della seconda stagione di riscaldamento/termica	SI
	Misuratori Energia Termica	Il Fornitore è tenuto, ai sensi del D.Lgs.115/08, allegato II, art. 4, punto1, comma f, ad effettuare la misurazione e la contabilizzazione dell'energia termica complessivamente utilizzata da ciascuna delle utenze servite dall'impianto.  A tal fine il Fornitore dovrà installare idonei apparati conformi alla normativa vigente (contatori di energia termica)	Paragrafo 10.4.1.1	Verifica con sopralluogo presso l'Amministrazione Contraente	Sopralluogo presso gli edifici della Amministrazione	Presso l'Amministrazione Contraente	Conformità: Presenza di misuratori di energia termica come da Offerta Tecnica e da Capitolato Tecnico  Non conformità grave: Impianti non aventi misuratori di energia termica come da Offerta Tecnica e da Capitolato Tecnico	NO
	Misuratori temperatura / umidità relativa	E' obbligo dell'Assuntore installare almeno un misuratore/registratore della temperatura e	Paragrafo 10.4.1.2	Verifica con sopralluogo presso l'Amministrazione Contraente	Sopralluogo presso gli edifici della Amministrazione	Presso l'Amministrazione Contraente	Conformità: Presenza di misuratori di temperatura / umidità relativa come da Offerta Tecnica e da	NO



Macro Categoria	Oggetto del Monitoraggio	Livello di servizio previsto in Capitolato	Riferimenti Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza Penale
		dell'umidità relativa all'interno del Luogo di Fornitura.					Capitolato Tecnico  Non conformità grave: Impianti non aventi misuratori di temperatura / umidità relativa come da Offerta Tecnica e da Capitolato Tecnico	
	Misuratori Energia Elettrica	L'Assuntore deve installare una serie di misuratori di energia elettrica che permettono di acquisire le principali grandezze elettriche. Tali misuratori devono essere rispondente alla normativa tempo per tempo vigente (tecnica, fiscale, ecc...).	Paragrafo 10.4.1.3	Verifica con sopralluogo presso l'Amministrazione Contraente	Sopralluogo presso gli edifici della Amministrazione	Presso l'Amministrazione Contraente	Conformità: Presenza di misuratori di energia elettrica come da Offerta Tecnica e da Capitolato Tecnico  Non conformità grave: Impianti non aventi misuratori di energia elettrica come da Offerta Tecnica e da Capitolato Tecnico	NO
	Sistema di gestione e monitoraggio a distanza degli impianti termici	L'Assuntore, qualora non fosse presente, è tenuto a realizzare ed installare, a sua cura e spese, un sistema di gestione e monitoraggio a distanza degli impianti oggetto dei Servizi Energetici (termico ed elettrico)	Paragrafo 10.4.4	Verifica con sopralluogo presso l'Amministrazione Contraente	Sopralluogo presso gli edifici della Amministrazione e presso l'Assuntore	Presso l'Amministrazione Contraente e/o l'Assuntore	Conformità: Presenza di impianti telecontrollati come da Offerta Tecnica e da Capitolato Tecnico  Non conformità grave: Impianti non telecontrollati come da Offerta Tecnica e da Capitolato Tecnico	NO
	Rispetto dei tempi di sopralluogo	Livello di priorità: Emergenza	Paragrafo 11.2.1	Confronto dell'ora della chiamata/segnalazione con l'ora (T) di effettuazione del sopralluogo	Sistema Informativo Report mensile sul Call Center  Scheda Consuntivo Intervento	Presso l'Amministrazione Contraente e/o Assuntore	Conformità: T < 30 minuti  Conformità con osservazione: T = 30 minuti  Non conformità lieve: 30 < T ≤ 40 minuti  Non conformità importante: 40 < T ≤ 50 minuti  Non conformità grave: T > 50 minuti	SI
		Livello di priorità: Urgenza	Paragrafo 11.2.1	Confronto dell'ora della chiamata/segnalazione con l'ora (T) di effettuazione del sopralluogo	Sistema Informativo Report mensile sul Call Center  Scheda Consuntivo Intervento	Presso l'Amministrazione Contraente e/o Assuntore	Conformità: T < 90 minuti  Conformità con osservazione: T = 90 minuti  Non conformità lieve: 90 < T ≤ 120 minuti	SI



Macro Categoria	Oggetto del Monitoraggio	Livello di servizio previsto in Capitolato	Riferimenti Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza Penale
							Non conformità importante: $120 < T \leq 150$ minuti Non conformità grave: $T > 150$ minuti	
		Livello di priorità: Nessuna emergenza	Paragrafo 11.2.1	Confronto dell'ora della chiamata/segnalazione con l'ora (T) di effettuazione del sopralluogo	Sistema Informativo Report mensile sul Call Center Scheda Consuntivo Intervento	Presso l'Amministrazione Contraente e/o Assuntore	Conformità: $T < 24$ ore Conformità con osservazione: $T = 24$ ore Non conformità lieve: $24 < T \leq 28$ ore Non conformità importante: $28 < T \leq 32$ ore Non conformità grave: $T > 32$ ore	SI
	Rispetto tempi di esecuzione degli interventi	Programmabilità dell'intervento: Indifferibile	Paragrafo 11.2.1	Confronto della data di effettuazione del sopralluogo con data di inizio intervento (T)	Sistema Informativo Programma Operativo degli Interventi Verbale di Controllo e Documento di Sintesi Scheda Consuntivo Intervento	Presso l'Amministrazione Contraente e/o Assuntore	Conforme: $T =$ data di esecuzione del sopralluogo Non conformità grave: $T >$ data di esecuzione del sopralluogo	SI
		Programmabilità dell'intervento: Programmabile a breve termine	Paragrafo 11.2.1	Confronto della data di effettuazione del sopralluogo con data di inizio intervento (T)	Sistema Informativo Programma Operativo degli Interventi Verbale di Controllo e Documento di Sintesi Scheda Consuntivo Intervento	Presso l'Amministrazione Contraente e/o Assuntore	Conforme: $T \leq 2$ gg solari dalla data di effettuazione del sopralluogo Non conformità grave: $T > 2$ gg solari dalla data di effettuazione del sopralluogo	SI
		Programmabilità dell'intervento: Programmabile a medio termine	Paragrafo 11.2.1	Confronto della data di effettuazione del sopralluogo con data di inizio intervento (T)	Sistema Informativo Programma Operativo degli Interventi Verbale di Controllo e Documento di Sintesi Scheda Consuntivo Intervento	Presso l'Amministrazione Contraente e/o Assuntore	Conforme: $T \leq 5$ gg solari dalla data di effettuazione del sopralluogo Non conformità grave: $T > 5$ gg solari dalla data di effettuazione del sopralluogo	SI



Macro Categoria	Oggetto del Monitoraggio	Livello di servizio previsto in Capitolato	Riferimenti Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza Penale
Qualità dei servizi integrativi di gestione	Sistema Informativo: Accessibilità	Accessibilità al Sistema Informativo on line e navigazione, accesso ai dati, interrogazione, visualizzazione, stampa, esportazione dati da parte dell'Amministrazione Contraente	Paragrafo 11.1.1	Verifica funzioni di navigazione, accesso ai dati interrogazione visualizzazione e, stampa, esportazione dati da parte della P.A.	Sistema Informativo	Presso l'Amministrazione Contraente	Conformità: navigazione, accesso ai dati, interrogazione, visualizzazione, stampa, esportazione dati possibili  Non conformità grave: navigazione, accesso ai dati, interrogazione, visualizzazione, stampa, esportazione dati non possibili	SI
	Sistema Informativo: Corso di formazione	Immediatamente e dopo l'implementazione del Sistema Informativo, l'Assuntore dovrà organizzare un corso di formazione all'uso del sistema per il personale abilitato, nominato dall'Amministrazione Contraente.	Paragrafo 11.1.2	Verifica effettuazione corso di formazione	Documento registrazione corso	Presso l'Amministrazione Contraente	Conforme: corso di formazione effettuato  Non conformità grave: corso di formazione non effettuato	NO
	Sistema di Controllo e Monitoraggio: Corso di formazione	Dopo l'implementazione del Sistema di monitoraggio dei consumi e quantificazione dei risparmi energetici, l'Assuntore dovrà organizzare un corso di formazione all'uso del sistema per l'EM/EGE nominato dall'Amministrazione Contraente.	Paragrafo 10.4.2	Verifica effettuazione corso di formazione	Documento registrazione corso	Presso l'Amministrazione Contraente	Conforme: corso di formazione effettuato  Non conformità grave: corso di formazione non effettuato	NO
	Anagrafica Tecnica: Consegna	Tutte le informazioni inerenti l'Anagrafica Tecnica Impiantistica dovranno essere raccolte e consegnate formalmente in maniera completa all'Amministrazione Contraente entro e non oltre 12 mesi dall'inizio dell'erogazione	Paragrafo 11.3.1	Confronto tra la data di Avvio del Servizio e la data di consegna dell'Anagrafica a Tecnica all'Amministrazione Contraente	Verbale di Presa in Consegna	Presso l'Amministrazione Contraente e/o Assuntore	Conforme: data di consegna dell'Anagrafica Tecnica minore o uguale a 12 mesi dalla data di Avvio del Servizio  Non Conformità grave: data di consegna dell'Anagrafica Tecnica maggiore a 12 mesi dalla data di Avvio del Servizio	SI





Macro Categoria	Oggetto del Monitoraggio	Livello di servizio previsto in Capitolato	Riferimenti Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza Penale
		del primo servizio attivato con Ordinativo Principale di Fornitura						



Macro Categoria	Oggetto del Monitoraggio	Livello di servizio previsto in Capitolato	Riferimenti Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza Penale
	Anagrafica Tecnica: Aggiornamento sul Sistema Informativo	L'aggiornamento dei dati sul Sistema Informativo dovrà essere effettuato entro un termine massimo di 5 giorni lavorativi dall'esecuzione dell'intervento stesso	Paragrafo 11.3.7	Accesso al Sistema Informativo predisposto dall'Assuntore	N.A.	Presso l'Assuntore	<p>Conformità: Data aggiornamento Anagrafica Tecnica &lt;5 gg dalla esecuzione dell'intervento</p> <p>Conformità con osservazione: Data aggiornamento Anagrafica Tecnica =5 gg dalla esecuzione dell'intervento</p> <p>Non conformità lieve: 5 gg dalla esecuzione dell'intervento &lt;Data aggiornamento Anagrafica Tecnica &lt;=7 gg dalla esecuzione dell'intervento</p> <p>Non conformità importante: 7 gg dalla esecuzione dell'intervento &lt;Data aggiornamento Anagrafica Tecnica &lt;=9 gg dalla esecuzione dell'intervento</p> <p>Non conformità grave: 7 gg dalla esecuzione dell'intervento &lt;Data aggiornamento Anagrafica Tecnica &lt;=9 gg dalla esecuzione dell'intervento</p>	SI
	Anagrafica Tecnica: Consegna Report Periodico	Con cadenza semestrale, entro e non oltre il 15 del mese successivo al semestre oggetto di rilevazione, a partire dalla data di consegna degli elaborati anagrafici	Paragrafo 11.3.7	Confronto tra la data di consegna del report dell'Anagrafica a Tecnica all'Amministrazione Contraente e la data di scadenza del semestre oggetto di rilevazione	Report periodico Anagrafica Tecnica	Presso l'Amministrazione Contraente e/o Assuntore	<p>Conformità: Data consegna report Anagrafica Tecnica &lt;15 gg dalla data di scadenza del semestre oggetto di rilevazione</p> <p>Conformità con osservazione: Data consegna report Anagrafica Tecnica =15 gg dalla data di scadenza del semestre oggetto di rilevazione</p> <p>Non conformità lieve: 15 gg dalla data di scadenza del semestre oggetto di rilevazione &lt; Data consegna report Anagrafica Tecnica &lt;=17 gg dalla data</p>	SI



Macro Categoria	Oggetto del Monitoraggio	Livello di servizio previsto in Capitolato	Riferimenti Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza Penale
							<p>di scadenza del semestre oggetto di rilevazione</p> <p>Non conformità importante: 17 gg dalla data di scadenza del semestre oggetto di rilevazione &lt; Data consegna report Anagrafica Tecnica &lt;=19 gg dalla data di scadenza del semestre oggetto di rilevazione</p> <p>Non conformità grave: Data consegna report Anagrafica Tecnica &gt;19 gg dalla data di scadenza del semestre oggetto di rilevazione</p>	
	Programma Operativo degli Interventi	Il Programma Operativo, redatto sulla base del Programma di Manutenzione, sarà composto da un elaborato bimestrale, su base giornaliera, relativo al mese in corso ed a quello successivo, da aggiornare e consegnare al Supervisore per l'approvazione il primo giorno lavorativo di ogni mese. Il primo Programma Operativo dovrà essere consegnato contestualmente all'inizio di erogazione dei servizi di cui all'Ordinativo Principale di Fornitura	Paragrafo 11.5.1	Confronto tra la data di consegna del Programma Operativo degli Interventi e la data di scadenza del Trimestre di Riferimento	Programma Operativo degli Interventi	Presso l'Amministrazione Contraente e/o Assuntore	<p>Conformità: Data di consegna del primo Programma Operativo degli Interventi = data di Avvio del Servizio</p> <p>Data di consegna del Programma Operativo degli Interventi = 5 giorni solari prima dell'inizio del bimestre di Riferimento + 1 gg</p> <p>Non conformità grave: Data di consegna del primo Programma Operativo degli Interventi difforme data di Avvio del Servizio</p> <p>Data di consegna del Programma Operativo degli Interventi &gt; 5 giorni solari prima dell'inizio del bimestre di Riferimento + 1 gg</p>	SI
	Fatturazione	<p>Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- degli importi fatturati rispetto ai canoni definiti nel PTE</li> </ul>	Paragrafo 12.6	<p>Correttezza degli importi fatturati rispetto ai canoni definiti nel PTE</p> <p>Corrispondenza servizi fatturati con servizi erogati</p>	Fatture PTE	Presso l'Amministrazione Contraente e/o l'Assuntore	<p>Conforme: correttezza nella fatturazione</p> <p>Non conformità grave: non correttezza nella fatturazione</p>	NO



Macro Categoria	Oggetto del Monitoraggio	Livello di servizio previsto in Capitolato	Riferimenti Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza Penale
Qualità del Call Center dell'Assuntore	Call Center: funzionalità	Risposta entro 20 secondi	Paragrafo 11.2	Blind Test	Campagna di 100 telefonate	N.A.	Conforme: tempo di risposta minore o uguale a 20 secondi  Non Conformità grave: tempo di risposta maggiore a 20 secondi	SI



Macro Categoria	Oggetto del Monitoraggio	Livello di servizio previsto in Capitolato	Riferimenti Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza Penale
	Call Center: gestione delle chiamate	Verifica della registrazione e classificazione contestuale alla richiesta di intervento di tipo a) con operatori telefonici del Call Center	Paragrafo 11.2.1	Attraverso il Sistema Informativo	Sistema Informativo	Presso l'Amministrazione Contraente	Conforme: registrazione e classificazione contestuale alla chiamata  Non conformità grave: Mancata registrazione e classificazione contestuale alla chiamata	NO
	Call Center: tracking delle richieste	Verifica della correttezza dei dati inseriti nel Sistema Informativo per chiamate di richieste di intervento di tipo a) relativamente ai seguenti campi minimi: n° registrazione, classificazione, data e ora della richiesta/ segnalazione, livello di priorità	Paragrafo 11.2.2	Attraverso il Sistema Informativo	Sistema Informativo	Presso l'Amministrazione Contraente	Conforme: tutti i dati elencati nella precedente colonna "Livello di servizio" inseriti correttamente  Non conformità grave: tutti i dati elencati nella precedente colonna "livello di servizio" inseriti non correttamente	NO
	Verifica dei tempi di risposta del call-center	Risposta entro 20" per il 90% delle chiamate ricevute	Paragrafo 11.2.1	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 osservazione: 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	NO
	Verifica della % delle chiamate perdute	Percentuale di chiamate perdute non superiore al 4%.	Paragrafo 11.2.1	Una campagna per Lotto effettuata attraverso 100 telefonate in blind test.	N.A.	Blind Test	Conformità: % chiamate perdute < 4%  Conformità con osservazione: % chiamate perdute = 4%  Non conformità lieve: % chiamate perdute > 4% e <= 8%  Non conformità importante:	NO



Macro Categoria	Oggetto del Monitoraggio	Livello di servizio previsto in Capitolato	Riferimenti Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza Penale
							% chiamate perdute > 8% e <= 15%  Non conformità grave: % chiamate perdute > 15%	