

Appendice 2 del Capitolato Tecnico - Classificazione Consip Public Convenzione IBM Passport 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	Modalità di valutazione	Presenza penale
Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Tempi di conferma d'ordine e di attivazione della procedura prevista da IBM	Conferma d'ordine e dell'avvenuta attivazione della procedura: entro 4 giorni lavorativi dalla "data ordine" contenuta nell'ordinativo di fornitura	Cap. Tec.: Par. 5.1	Confronto tra la data di conferma d'ordine (e-mail), contenente comunicazione di avvenuta attivazione della procedura, e la "data ordine" contenuta nell'ordinativo di fornitura	Modulo d'ordine, Conferma d'ordine (e-mail) contenente comunicazione dell'avvenuta attivazione della procedura	Conformità: $T \leq 2gg$ Non Conformità Grave: $T > 2gg$	NO
	Tempi di consegna Licenze d'uso software	Consegna prodotti software: 20 giorni solari a decorrere dalla "data ordine" contenuta nell'ordinativo di fornitura	Cap.Tec.:Par. 5.1	Confronto tra la data di ricezione della e-mail di consegna fornitura con la "data ordine" contenuta nell'ordinativo di fornitura	Modulo d'ordine, la data di ricezione dalla e-mail di consegna fornitura	Conformità: $T < 20gg$ Conformità con osservazioni: $T = 20gg$ Non conformità lieve: $20gg < T \leq 25gg$ Non conformità importante: $25gg < T \leq 30gg$ Non conformità grave: $T > 30gg$	SI
Qualità del prodotto fornito	Corrispondenza tra prodotto ordinato e prodotto consegnato	Esatta corrispondenza	Cap. Tec.: Par. 5.2	Confronto tra prodotto consegnato con quello ordinato	Ordinativo di fornitura ed e-mail di consegna	Conformità: esatta corrispondenza fra ordinato e consegnato Non conformità grave: non corrispondenza fra ordinato e consegnato	NO
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 - 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	Conformità: correttezza nella fatturazione Non conformità grave: non correttezza nella fatturazione	NO
Qualità del Contact Center del fornitore	Verifica degli orari del Contact Center	Gli orari di ricezione delle chiamate sono: dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 18,00	Cap. Tec.: Par. 5.4.2.	Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test (una campagna per lotto)	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	NO
	Verifica dei tempi di risposta del Contact Center	Risposta entro 20" nel 80% delle chiamate 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	Cap. Tec.: Par. 5.4.2.	Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test (una campagna per lotto)	N.A.	Conformità: $\% > 80\%$ Conformità con osservazioni: $\% = 80\%$ Non conf.tà lieve: $75\% \leq \% < 80\%$ Non conf.tà importante: $70\% \leq \% < 75\%$ Non conf.tà grave: $\% < 70\%$	NO
	Verifica chiamate perse	Chiamate perse, in percentuale non superiore al 4% Conteggio delle chiamate perse, nel periodo di riferimento	Cap. Tec.: Par. 5.4.2.	Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test (una campagna per lotto)	N.A.	Conformità: $\% \leq 4\%$ Conformità con Osservazione: $4 < \% \leq 5\%$ Non conformità lieve: $5\% < \% \leq 9\%$ Non conformità importante: $9\% < \% \leq 15\%$ Non conformità grave: $\% > 15\%$	NO