



## **APPENDICE A**

### **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
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A.1 - Tempi di invio della rassegna stampa giornaliera	Invio della rassegna stampa giornaliera prevista entro i termini indicati nel Capitolato Tecnico ovvero offerto in sede di gara	Capitolato Tecnico paragrafo 2.2.1.2	Confronto tra le date di consegna della rassegna stampa e il termine previsto da CT ovvero offerto in sede di gara	E-mail inviate dal Fornitore all'Amministrazione	<p><b>Conforme:</b> <math>T &lt; \text{Termine previsto da Capitolato Tecnico ovvero offerto in sede di gara.}</math></p> <p><b>Conforme con osservazione:</b> <math>T = \text{Termine previsto da Capitolato Tecnico ovvero offerto in sede di gara.}</math></p> <p><b>Non Conformità lieve:</b> Termine previsto da Capitolato Tecnico ovvero offerto in sede di gara <math>&lt; T \leq \text{Termine previsto da Capitolato Tecnico ovvero offerto in sede di gara} + 30 \text{ minuti.}</math></p> <p><b>Non conformità importante:</b> Termine previsto da Capitolato Tecnico ovvero offerto in sede di gara <math>+ 30 \text{ minuti} &lt; T \leq \text{Termine previsto da Capitolato Tecnico ovvero offerto in sede di gara} + 60 \text{ minuti}</math></p> <p><b>Non conformità grave:</b> <math>T \geq \text{Termine previsto da Capitolato Tecnico ovvero offerto in sede di gara} + 60 \text{ minuti}</math></p>
B - Qualità dei servizi integrativi di gestione	B.1 - Attività di Affiancamento	Erogazione di almeno 1 giorno/lavorativo di affiancamento al personale delle Amministrazioni destinatarie da erogarsi nelle prime 2 settimane di erogazione del servizio come indicato nel Capitolato Tecnico ovvero offerto in sede di gara	Capitolato tecnico paragrafo 2.5	Verifica attraverso i verbali di affiancamento previsti dal Capitolato Tecnico e interviste ai referenti della PA	Verbali	<p><b>Conformità (on):</b> Esatta corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel Capitolato Tecnico e quanto riscontrato.</p> <p><b>Non conformità grave (off):</b> Non corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel Capitolato Tecnico e quanto riscontrato.</p>
	B.2 - Attività di Formazione	Erogazione di non meno di 1 giorno lavorativo di formazione al personale delle Amministrazioni destinatarie da erogarsi nelle prime 2 settimane di erogazione del servizio come indicato nel	Capitolato tecnico paragrafo 2.5	Verifica attraverso i verbali di formazione previsti dal Capitolato Tecnico e interviste ai referenti della PA	Verbali	<p><b>Conformità (on):</b> Esatta corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel Capitolato Tecnico e quanto riscontrato.</p> <p><b>Non conformità grave (off):</b> Non corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel Capitolato Tecnico e quanto riscontrato.</p>

Classificazione del documento: Consip Public

Accordo Quadro per la prestazione dei Servizi di Rassegna Stampa e servizi connessi

Appendice A al Capitolato Tecnico - 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
		Capitolato Tecnico ovvero offerto in sede di gara				
	B.3 - Consegna Manuali	Le attività di affiancamento e formazione dovranno prevedere non meno di un 1 manuale utente ed un 1 manuale di gestione per ogni Amministrazione destinataria, come indicato nel Capitolato Tecnico ovvero offerto in sede di gara	Capitolato tecnico paragrafo 2.5	Verifica dei manuali previsti dal Capitolato Tecnico	Manuali	<b>Conformità (on):</b> Esatta corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel Capitolato Tecnico e quanto riscontrato. <b>Non conformità grave (off):</b> Non corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel Capitolato Tecnico e quanto riscontrato.
C - Tempistiche di funzionamento del Call Center del fornitore	C.1 - Copertura oraria del servizio di Assistenza con operatore	Il Servizio di Assistenza è attivo dalle ore 7.00 alle 18.00 senza interruzioni dal lunedì al venerdì (giorni della settimana)	Capitolato tecnico paragrafo 2.4	Verifica attraverso telefonate mirate alla verifica della copertura oraria del servizio	N.A.	<u>Conforme:</u> Numero di chiamate senza risposta = 0. <u>Conforme con osservazione:</u> 1 ≤ Numero di chiamate senza risposta ≤ 2 <u>Non Conformità lieve:</u> 2 ≤ Numero di chiamate senza risposta ≤ 3 <u>Non conformità importante:</u> 4 ≤ Numero di chiamate senza risposta ≤ 5 <u>Non conformità grave:</u> Numero di chiamate senza risposta ≥ 6.