

## APPENDICE 2

### SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

#### APPENDICE AL CAPITOLATO TECNICO

#### GARA PER LA FORNITURA DI PERSONAL COMPUTER PORTATILI A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE E DEI SERVIZI CONNESSI

#### PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI AI SENSI DELL'ART. 26 LEGGE N. 488/1999 E S.M.I. E DELL'ART. 58 LEGGE N. 388/200



## APPENDICE 2: Schema delle verifiche ispettive

SCHEMA 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
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A.1 - Consegna apparecchiature	- per ordini fino a 100 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 15 gg solari - per ordini da 101 a 500 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 30 gg solari - per ordini da 501 a 1000 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 45 gg solari - per ordini superiori a 1000 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 75 gg solari	Capitolato § 6.1 Convenzione § 7	confronto tra data ordine e data di consegna	ordinativo di fornitura, (Documento di trasporto), verbale di consegna o apposita nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"	Presso la P.A.	<b>Conformità:</b> T < GG previsti; <b>Conformità con osservazioni:</b> T = GG previsti; <b>Non conformità lieve:</b> GG previsti < T <= GG previsti + 4; <b>Non conformità importante:</b> GG previsti + 4 < T <= GG previsti + 10; <b>Non conformità grave:</b> T > GG previsti + 10	SI
	A.2 - Sostituzione apparecchiature per collaudo negativo	Sostituzione entro 2 giorni lavorativi dalla data di collaudo negativo	Capitolato § 6.1 Convenzione § 7	confronto tra data verbale negativo e data verbale consegna apparecchiatura sostitutiva	verbali di collaudo	Presso la P.A.	<b>Conformità:</b> T < GG previsti; <b>Conformità con osservazioni:</b> T = GG previsti; <b>Non conformità lieve:</b> GG previsti < T <= GG previsti + 3; <b>Non conformità importante:</b> GG previsti + 3 < T <= GG previsti + 5; <b>Non conformità grave:</b> T > GG previsti + 5	SI
B - Qualità del prodotto fornito	B.1 - Corrispondenza delle caratteristiche tecniche dell'apparecchiatura consegnata con quelle dell'apparecchiatura ordinata	Corrispondenza tra l'apparecchiatura consegnata e quella ordinata	Capitolato § 9.2 Convenzione § 7	confronto tra prodotto consegnato e prodotto ordinato	ordinativo di fornitura, (documento di trasporto), verbale di consegna e installazione, verbali di collaudo	Presso la P.A.	<b>Conformità:</b> caratteristiche corrispondenti tra ordinato e consegnato <b>Non conformità grave:</b> le caratteristiche tra ordinato e consegnato non corrispondono	SI
C - Servizi integrativi e di gestione	C.1 - Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica; - della quantità dei prodotti/servizi fatturati rispetto a quelli consegnati/erogati	N.A.	corrispondenza dei beni fatturati con i beni consegnati	fattura e documenti allegati, verbale di consegna, ordinativo di fornitura	Presso la P.A.	<b>Conformità:</b> correttezza nella fatturazione; <b>Non conformità Grave:</b> non correttezza nella fatturazione	NO
D - Qualità del call center del fornitore	D.1 - Verifica dei tempi di risposta del call-center	Risposta entro 20", per il 90% delle chiamate ricevute.	Capitolato § 6.3 Convenzione § 8	Una campagna per lotto effettuata attraverso 100 telefonate in blind test	N.A.	BLIND TEST	<b>Conformità:</b> risposta <= 20" per oltre il 90% delle telefonate; <b>Conformità con osservazioni:</b> risposta <= 20" per il 90% delle telefonate; <b>Non conformità lieve:</b> risposta <= 20" tra l'85% e l'89% delle telefonate; <b>Non conformità importante:</b> risposta <= 20" tra l'80% e l'84% delle telefonate; <b>Non conformità grave:</b> risposta <= 20" per meno dell'80% delle telefonate;	NO
	D.2 - Verifica della % delle chiamate perdute	Percentuale di chiamate perdute non superiore al 4%.					<b>Conformità:</b> % chiamate perdute < 4% <b>Conformità con osservazioni:</b> % chiamate perdute = 4% <b>Non conformità lieve:</b> % chiamate perdute > 4% e <= 8% <b>Non conformità importante:</b> % chiamate perdute > 8% e <= 15% <b>Non conformità grave:</b> % chiamate perdute > 15%	NO
E - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E.1 - Ripristino dei malfunzionamenti sull'apparecchiatura	Ripristino entro 8 ore lavorative dalla ricezione della richiesta d'intervento.	Capitolato § 6.4	confronto tra la data della richiesta d'intervento tecnico (chiamata) e la data di ripristino dell'apparecchiatura	Rapporto d'intervento tecnico	Presso la P.A.	<b>Conformità:</b> T < 8h; <b>Conformità con osservazioni:</b> T = 8h; <b>Non conformità lieve:</b> 8 < T <= 10h; <b>Non conformità importante:</b> 10h < T <= 12h; <b>Non conformità grave:</b> T > 12h	SI