

## Appendice 2 del Capitolato Tecnico - Classificazione Consip Public

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
<b>A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine</b>	A1 - Tempi di conferma d'ordine e di attivazione della procedura	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	<b>Conformità:</b> T ≤ 4 gg lavorativi <b>Non Conformità Grave:</b> T >4 gg lavorativi	NO
	A2 - Tempi di consegna	Consegna entro 15 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, data di ricezione dalla e-mail di consegna fornitura	<b>Conformità:</b> T < 15gg <b>Conformità con osservazioni:</b> T = 15gg <b>Non conformità lieve:</b> 15gg < T ≤ 20gg <b>Non conformità importante:</b> 20gg < T ≤ 25gg <b>Non conformità grave:</b> T > 25gg	SI
<b>B - Qualità del prodotto fornito</b>	B1 - Corrispondenza tra prodotto ordinato e prodotto consegnato	Esatta corrispondenza	Cap. Tec.: Par. 4 e 5.1	Confronto tra prodotto consegnato con quello ordinato	Ordinativo di fornitura ed e-mail di consegna	<b>Conformità:</b> esatta corrispondenza fra ordinato e consegnato <b>Non conformità grave:</b> non corrispondenza fra ordinato e consegnato	NO
<b>C - Qualità dei servizi integrativi di gestione</b>	C1 - Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta - dei prodotti 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	<b>Conformità:</b> correttezza nella fatturazione <b>Non conformità grave:</b> non correttezza nella fatturazione	NO
<b>D - Qualità del Contact Center del fornitore</b>	D1 - 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	Verifica attraverso telefonate in modalità blind test (una campagna per lotto)	N.A.	<b>Conformità:</b> % > 90% <b>Conformità con osservazioni:</b> % = 90% <b>Non conf.tà lieve:</b> 85% ≤ % < 90% <b>Non conf.tà importante:</b> 80% ≤ % < 85% <b>Non conf.tà grave:</b> % < 80%	SI
	D2 - Verifica dei tempi di risposta del Contact Center	Risposta entro 20" nell' 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.	Verifica attraverso telefonate in modalità blind test (una campagna per lotto)	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
	D3 - Verifica chiamate perse	Chiamate perse, in percentuale non superiore al 4% Conteggio delle chiamate perse, nel periodo di riferimento	Cap. Tec.: Par. 5.4	Verifica attraverso telefonate in modalità blind test (una campagna per lotto)	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