

Appendice 2 al Capitolato Tecnico		Convenzione Microsoft GOL 3 - 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
<b>A. Qualità del processo di esecuzione dell'ordine</b>	A.1 Tempi di conferma d'ordine e di attivazione della procedura prevista da Microsoft	Conferma d'ordine e dell'avvenuta attivazione della procedura: entro 2gg lavorativi dalla data di ricezione dell'ordine*  *le 24 ore per l'irrevocabilità dell'ordine sono incluse	Cap. Tec.: Par. 5.1	Confronto tra la data di conferma d'ordine, contenente comunicazione di avvenuta attivazione della procedura, e la data di ricezione dell'ordine	Modulo d'ordine, Conferma d'ordine contenente comunicazione dell'avvenuta attivazione della procedura	<b>Conformità:</b> T ≤ 2 gg lavorativi <b>Non Conformità Grave:</b> T > 2gg lavorativi	NO
	A.2 Tempi di consegna prodotti software	Consegna prodotti software: 15 giorni solari a decorrere dalla "data ordine" (data di ricezione dell'ordinativo di fornitura)	Cap.Tec.:Par. 5.1	Confronto tra la data della lettera di "Order Confirmation" con la "data ordine" (data di ricezione dell'ordinativo di fornitura)	Modulo d'ordine, lettera e-mail di "Order Confirmation"	<b>Conformità:</b> T ≤ 15gg solari; <b>Non conformità grave:</b> T > 15gg solari	SI
<b>B. Qualità del prodotto fornito</b>	B.1 Corrispondenza tra prodotto ordinato e prodotto consegnato	Esatta corrispondenza	Cap. Tec.: Par. 5.1	Confronto tra prodotto consegnato con quello ordinato	"Order Confirmation" e ordinativo di fornitura	<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>	C.1 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, "Order Confirmation", modulo d'ordine	<b>Conformità:</b> correttezza nella fatturazione; <b>Non conformità grave:</b> non correttezza nella fatturazione	NO
<b>D. Qualità del call center del fornitore</b>	D.1 Verifica degli orari del Contact Center	<u>dal lunedì al venerdì</u> dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 17,30; <u>il sabato</u> dalle 8,30 alle 12,30	Cap. Tec.: Par. 5.2.2.	Verifica attraverso n telefonate in modalità blind test (una campagna per fornitore)	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%	NO
	D.2 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. 5.2.2.	Verifica attraverso n telefonate in modalità blind test (una campagna per fornitore)	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%	NO
	D.3 Verifica chiamate perdute	Chiamate perdute in percentuale non superiore al 4%  (conteggio delle chiamate perdute nel periodo di riferimento)	Cap. Tec.: Par. 5.2.2.	Verifica attraverso n telefonate in modalità blind test (una campagna per fornitore)	N.A.	<b>Conformità:</b> % < 4%; <b>Conformità con Osservazione:</b> % = 4%; <b>Non conformità lieve:</b> 5% ≤ % ≤ 9%; <b>Non conformità importante:</b> 10% ≤ % ≤ 15%; <b>Non conformità grave:</b> % > 15%;	NO