

Appendice 2 al Capitolato Tecnico		Convenzione Microsoft GOL 2 - 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
A. Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	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	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	Conformità: T ≤ 2 gg lavorativi Non Conformità Grave: T >2gg lavorativi	NO
	A.2 Tempi di consegna prodotti software	Consegna prodotti software: 15 giorni solari a decorrere dalla "data ordine" contenuta nell'ordinativo di fornitura	Cap.Tec.:Par. 5.1	Confronto tra la data della lettera di "Order Confirmation" con la "data ordine" contenuta nell'ordinativo di fornitura	Modulo d'ordine, lettera e-mail di "Order Confirmation"	Conformità: T ≤15gg solari; Non conformità grave: T>15gg solari	SI
B. Qualità del prodotto fornito	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", "Ordinativo di fornitura"	"Order Confirmation" e ordinativo di fornitura	Conformità: esatta corrispondenza fra ordinato e consegnato; Non conformità grave: non corrispondenza fra ordinato e consegnato;	NO
C. Qualità dei servizi integrativi di gestione	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	Conformità: correttezza nella fatturazione; Non conformità grave: non correttezza nella fatturazione	NO
D. Qualità del call center del fornitore	D.1 Verifica degli orari del Contact Center	dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 17,30 il sabato dalle 8,30 alle 12,30	Cap. Tec.: Par. 5.2.2.	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
	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 100 telefonate in modalità blind test (una campagna per lotto)	N.A.	Conformità: % > 80%; Conformità con osservazioni: % = 80%; Non conf.tà lieve: 75% ≤ % < 80%; Non conf.tà importante: 70% ≤ % < 75%; Non conf.tà grave: % < 70%	No
	D.3 Verifica chiamate perse	Chiamate perse, in percentuale non superiore al 4% conteggio delle chiamate perse, nel periodo di riferimento	Cap. Tec.: Par. 5.2.2.	Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test (una campagna per lotto)	N.A.	Conformità: % ≤ 4%; Conformità con Osservazione: 4 < % ≤5% Non conformità lieve: 5% < % ≤ 9%; Non conformità importante: 9% < % ≤ 15%; Non conformità grave: % > 15%;	No