

## CAPITOLATO TECNICO ALLEGATO 5 B SCHEMA DELLE 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 applicate dalla PA
Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Richiesta di sopralluogo	Risposta da parte del fornitore alla Richiesta di sopralluogo entro e non oltre 15 giorni naturali consecutivi dalla data di emissione della Richiesta di Sopralluogo, salvo diversi accordi tra le parti.	Capitolato tecnico di gara, par. 2.1	Confronto tra data invio richiesta e data indicata nel fax da parte del fornitore	Richiesta di sopralluogo fax inviato dal Fornitore	Presso la PA/ Fornitore	Conf.: T < 15 gg. Conf. con osservazioni: T = 15 gg. Non Conf. Lieve: 15 gg +0gg < T ≤ 15 gg +2gg Non Conf. Importante: 15 gg +3gg < T ≤ 15gg +5gg Non Conf. Grave (off): T >15 gg +5gg	NO
	Relazione Preliminare	Consegna da parte del fornitore della Relazione Preliminare entro 20 gg naturali e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo, salvo diversi accordi tra le parti	Capitolato tecnico di gara, par. 2.1	Fax inviato dal fornitore contenente la data del sopralluogo e data di invio della relazione preliminare	Fax inviato dal fornitore con data di sopralluogo e Relazione Preliminare	Presso la PA/ Fornitore	Conf.: T ≤ 20 gg. Conf. con osservazioni: T = 20 o 30 gg. Non Conf. Lieve: 20 o 30 gg +1gg < T ≤ 20 o 30 gg +5gg Non Conf. Importante: 20 o 30 gg +6gg < T ≤ 20 o 30 gg +15gg Non Conf. Grave (off): T >20 o 30 gg +16gg	NO
	Consegna del progetto standard o di livello superiore	Il progetto dovrà essere consegnato all'Amministrazione entro il termine perentorio di 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi decorrenti dalla Richiesta di Layout per la progettazione standard; - entro 45 gg. Naturali e consecutivi decorrenti dalla richiesta di Layout (ovvero entro i termini inferiori offerti in fase di gara)	Capitolato tecnico di gara, par. 2.3	Confronto tra data invio richiesta di Layout e data di consegna progetto	Richiesta di layout e progetto	Presso la PA/ Fornitore	Conf.: T < 30 o 45 gg. Conf. con osservazioni: T = 30 o 45 gg. Non Conf. Lieve: 30 o 45 gg +1gg < T ≤ 30 o 45 gg +5gg Non Conf. Importante: 30 o 45 gg +6gg < T ≤ 30 o 45gg +15gg Non Conf. Grave (off): T >30 o 45 gg +16gg	SI
	Consegna dei prodotti	La consegna dei prodotti deve avvenire entro 50 gg. naturali e consecutivi a decorrere dalla data dell'ordinativo di fornitura N.B. I tempi massimi di consegna potranno essere prorogati di 15 gg. (quindi 65 gg.) nel caso in cui il periodo che intercorre tra il momento di irrevocabilità dell'Ordinativo di Fornitura e la data di consegna prevista includa il mese di Agosto o il periodo delle festività natalizie (dal 20/12 al 06/01) (ovvero entro i termini inferiori offerti in fase di gara)	Capitolato tecnico di gara, par. 2.6	Confronto tra data ordine e data del verbale di consegna	Ordinativo di fornitura e Verbale di consegna	Presso la PA/ Fornitore	Conf.: T < 50gg Conf. con osservazioni: T = 50gg Non Conf. Lieve: 50gg +1gg < T ≤ 50gg +5gg Non Conf. Importante: 50gg +6gg < T ≤ 50gg +15gg Non Conf. Grave (off): T >50gg +16gg	SI

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 applicate dalla PA
	Allestimento degli arredi	Nella conferma dell'ordinativo di fornitura il Fornitore dovrà indicare i giorni necessari per l'allestimento dei locali secondo il progetto approvato: 30 gg. dalla data di consegna dei prodotti (ovvero entro i termini inferiori offerti in fase di gara)	Capitolato tecnico di gara, par. 2.6	Confronto tra data consegna e data di allestimento	Verbali di consegna/Verbale di allestimento	Presso la PA/ Fornitore	Conf.: $T \leq 30$ Conf. con osservazioni: $T = 30$ gg. Non Conf. Lieve: $30 \text{ gg} + 1\text{gg} < T \leq 45 \text{ gg} + 5\text{gg}$ Non Conf. Importante: $30 \text{ gg} + 6\text{gg} < T \leq 45\text{gg} + 15\text{gg}$ Non Conf. Grave (off): $T > 45 \text{ gg} + 16\text{gg}$	SI
Qualità del prodotto/ servizio fornito	Requisiti di conformità dei prodotti	Corrispondenza tra i prodotti consegnati e quelli ordinati	Capitolato tecnico di gara, par. 1.3	Confronto tra prodotto consegnato e ordinato	Ordinativo di fornitura e Verbale di consegna	Presso la PA/ Fornitore	Conf.: corrispondenza tra prodotto ordinato e prodotto consegnato Non Conf. Grave: non corrispondenza tra prodotto ordinato e prodotto consegnato	NO
	Requisiti di Conf. dei servizi	Corrispondenza tra progetto approvato ed allestimento finale	Capitolato tecnico di gara, par. 2.2/2.3	Confronto tra servizi erogati e quelli ordinati	Progetto Allegato all'ordinativo di fornitura/ Verbale di allestimento	Presso la PA/ Fornitore	Conf.: corrispondenza tra progetto ordinato e progetto allestito Non Conf. Grave: non corrispondenza tra progetto ordinato e progetto allestito	NO

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
<b>Qualità dei servizi integrativi di gestione</b>	Fatturazione	Verificare la Conformità della fatturazione in termini di correttezza: degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta economica; dei prodotti/servizi fatturati rispetto a quelli consegnati/erogati	Schema di convenzione, art. 10	Corrispondenza dei prod. fatturati con i prod. consegnati	Fatture	Presso la PA/ Fornitore	Conf : corretta fatturazione Non Conformità grave : non corretta fatturazione	NO
<b>Qualità del servizio di Customer Care del fornitore</b>	Tempo di attesa delle chiamate telefoniche al Customer Care del Fornitore	Tempo di attesa $T \leq 20$ sec. nel 80% dei casi.	Capitolato tecnico di gara par 2.8	Campagna di 100 telefonate per lotto in BLIND TEST	Reportistica della campagna effettuata	n.d.	Conf.: $T \leq 20$ sec. nel 80% dei casi Non Conf. Grave (off): $T > 20$ sec. oltre 20% dei casi	NO
	Percentuale di chiamate perse tra quelle in ingresso al Customer Care del fornitore	Percentuale P (rispetto al totale delle chiamate) di chiamate pervenute al Customer Care e terminate prima di avere ottenuto risposta $\leq 10\%$ . Tempo max di attesa da parte dell'utente di 90".	Capitolato tecnico di gara par 2.8	Campagna di 100 telefonate per lotto in BLIND TEST	Reportistica della campagna effettuata	n.d.	Conf.: $P < 10\%$ Non Conf. Grave (off): $P \geq 10\%$	NO
	Tempo di risposta alle richieste via fax e/o e-mail pervenute al Customer Care del Fornitore	Tempo di risposta $T \leq 24$ ore solari (esclusi sabato, domenica e festivi).	Capitolato tecnico di gara par 2.8	Invio richiesta via fax/email da parte della PA e risposta via Fax/email del fornitore	Richiesta via fax/email della PA Risposta via Fax/email del fornitore	Presso la PA/ Fornitore	Conf.: $T \leq 24$ ore nel 95% dei casi Non Conf. Grave (off): $T > 24$ ore oltre il 5% dei casi	NO