

## Appendice 1 al 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:<br>- entro 4 giorni lavorativi dalla "data ordine" contenuta nell'ordinativo di fornitura   | Cap. Tec.<br>Lotto 1: Par. 4.1.2<br>Lotto 2: Par. 4.2.2<br>Lotto 3: Par. 4.3.3<br>Lotto 4: Par. 4.4.2<br>Lotto 5: Par. 4.5.2<br>Lotto 6: Par. 4.6.3<br>Lotto 7: Par. 4.7.2<br>Lotto 8: Par. 4.8.2<br>Lotto 9: Par. 4.9.3<br>Lotto 10: Par. 4.10.2 Lotto 11: Par. 4.11.3 Lotto 12: Par. 4.12.2 | 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<br><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.<br>Lotto 1: Par. 4.1.2<br>Lotto 2: Par. 4.2.2<br>Lotto 3: Par. 4.3.3<br>Lotto 4: Par. 4.4.2<br>Lotto 5: Par. 4.5.2<br>Lotto 6: Par. 4.6.3<br>Lotto 7: Par. 4.7.2<br>Lotto 8: Par. 4.8.2<br>Lotto 9: Par. 4.9.3<br>Lotto 10: Par. 4.10.2 Lotto 11: Par. 4.11.3 Lotto 12: Par. 4.12.2 | 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 della e-mail di consegna fornitura  | <b>Conformità:</b> T < 15gg<br><b>Conformità con osservazioni:</b> T = 15gg<br><b>Non conformità lieve:</b> 15gg < T ≤ 20gg<br><b>Non conformità importante:</b> 20gg < T ≤ 25gg<br><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.7.1  | Confronto tra prodotto consegnato con quello ordinato  | Ordinativo di fornitura ed e-mail di consegna  | <b>Conformità:</b> esatta corrispondenza fra ordinato e consegnato<br><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:<br>- degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta<br>- dei prodotti fatturati (quantità e tipologia) rispetto a quelli consegnati/erogati                                   | Condizioni generali: Art. 9   | Corrispondenza dei beni fatturati e beni consegnati; corrispondenza degli importi  | Fattura e documenti allegati, modulo d'ordine  | <b>Conformità:</b> correttezza nella fatturazione<br><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. Dopo tali orari dovrà essere attivata una segreteria telefonica che registrerà le chiamate, le quali devono intendersi ricevute alle 9:00 del giorno lavorativo successivo. | Cap. Tec.: Par. 5.2   | Verifica attraverso telefonate in modalità blind test (una campagna per lotto)   | N.A.   | <b>Conformità:</b> rispetto degli orari<br><b>Non conformità grave:</b> non rispetto degli orari  | SI              |
|   | D2 - Verifica dei tempi di risposta del Contact Center           | Risposta entro 20" nell' 80% delle chiamate<br>Misurazione del tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore.   | Cap. Tec.: Par. 5.2   | Verifica attraverso telefonate in modalità blind test (una campagna per lotto)   | N.A.   | <b>Conformità:</b> % > 80%<br><b>Non conformità grave:</b> < 80%  | SI              |
|   | D3 - Verifica chiamate perse                                     | Chiamate perse, in percentuale non superiore al 4%<br>Conteggio delle chiamate perse, nel periodo di riferimento   | Cap. Tec.: Par. 5.2   | Verifica attraverso telefonate in modalità blind test (una campagna per lotto)   | N.A.   | <b>Conformità:</b> % < 4%<br><b>Non Conformità Grave:</b> > 4%  | SI              |