

Appendice 2 del Capitolato Tecnico - Classificazione Consip Public Convenzione IBM Passport 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
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A1 - Tempi di conferma d'ordine e di attivazione della procedura prevista da IBM	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	Conformità: T ≤ 4gg Non Conformità Grave: T > 4gg	NO
	A2 - Tempi di consegna Licenze d'uso software	Consegna prodotti software: 20 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	Conformità: T < 20gg Conformità con osservazioni: T = 20gg Non conformità lieve: 20gg < T ≤ 25gg Non conformità importante: 25gg < T ≤ 30gg Non conformità grave: T > 30gg	SI
B - Qualità del prodotto fornito	B1 - Corrispondenza tra prodotto ordinato e prodotto consegnato	Esatta corrispondenza	Cap. Tec.: Par. 5.2	Confronto tra prodotto consegnato con quello ordinato	Ordinativo di fornitura ed e-mail di consegna	Conformità: esatta corrispondenza fra ordinato e consegnato Non conformità grave: non corrispondenza fra ordinato e consegnato	NO
C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	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	Conformità: correttezza nella fatturazione Non conformità grave: non correttezza nella fatturazione	NO
D - Qualità del Contact Center del fornitore	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. 5.3.2.	Verifica attraverso telefonate in modalità blind test (una campagna per lotto)	N.A.	Conformità: % > 90% Conformità con osservazioni: % = 90% Non conf.tà lieve: 85% ≤ % < 90% Non conf.tà importante: 80% ≤ % < 85% Non conf.tà grave: % < 80%	NO
	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. 5.3.2.	Verifica attraverso 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
	D3 - Verifica chiamate perse	Chiamate perse, in percentuale non superiore al 4% Conteggio delle chiamate perse, nel periodo di riferimento	Cap. Tec.: Par. 5.3.2.	Verifica attraverso 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