

## 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: - entro 4 giorni lavorativi dalla "data ordine" contenuta nell'ordinativo di fornitura	Cap. Tec. Lotto 1: Par. 4.1.2 Lotto 2: Par. 4.2.2 Lotto 3: Par. 4.3.3 Lotto 4: Par. 4.4.2 Lotto 5: Par. 4.5.2 Lotto 6: Par. 4.6.3 Lotto 7: Par. 4.7.2 Lotto 8: Par. 4.8.2 Lotto 9: Par. 4.9.2 Lotto 10: Par. 4.10.2	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 <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. Lotto 1: Par. 4.1.2 Lotto 2: Par. 4.2.2 Lotto 3: Par. 4.3.3 Lotto 4: Par. 4.4.2 Lotto 5: Par. 4.5.2 Lotto 6: Par. 4.6.3 Lotto 7: Par. 4.7.2 Lotto 8: Par. 4.8.2 Lotto 9: Par. 4.9.2 Lotto 10: Par. 4.10.2	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 <b>Conformità con osservazioni:</b> T = 15gg <b>Non conformità lieve:</b> 15gg < T ≤ 20gg <b>Non conformità importante:</b> 20gg < T ≤ 25gg <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 <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: - 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; corrispondenza degli importi	Fattura e documenti allegati, modulo d'ordine	<b>Conformità:</b> correttezza nella fatturazione <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 <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 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% <b>Non conformità grave:</b> <80%	SI
	D3 - Verifica chiamate perse	Chiamate perse, in percentuale non superiore al 4% 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% <b>Non Conformità Grave:</b> > 4%	SI