

CONVENZIONE PER LA FORNITURA DI LICENZE D’USO MICROSOFT ENTERPRISE AGREEMENT E DEI SERVIZI CONNESSI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - OTTAVA EDIZIONE							
APPENDICE 2 - CAPITOLATO TECNICO							
SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE							
Classificazione del documento: Consip Public Realizzato da azienda con sistema di gestione per la qualità certificato ISO 9001:2008							
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 Tempo di conferma d'ordine	Entro 10 giorni lavorativi dalla "data ordine" contenuta nel portale	Cap. Tec.: Par. 5.1.1	Confronto (nel portale) tra la data di conferma d'ordine e la "Data Ordine"	Campi del portale della data d'ordine e della data di conferma d'ordine	Conformità: T≤10gg; Non conformità grave: T>10gg.	NO
	A.2 Tempo di attivazione della procedura prevista da Microsoft	Conferma dell'avvenuta attivazione della procedura entro 15 giorni lavorativi dalla "data ordine" contenuta nel portale	Cap. Tec.: Par. 5.1.1	Confronto tra la data di avvenuta attivazione della procedura (data di comunicazione dell'e-mail) e lettera di benvenuto.	Campo del portale della "Data Ordine" e e-mail per la comunicazione dell'avvenuta attivazione della procedura	Conformità: T≤15gg; Non conformità grave: T>15gg.	NO
	A.3 Tempi di consegna: Nuove Licenze, Ordini Successivi per Licenze Integrative o Aggiuntive (Aggiuntive: nei periodi e fuori dai periodi previsti da contratto)	Entro 30 giorni successivi alla “Data ordine”	Cap. Tec.: Par. 5.2	Confronto tra la "Data Ordine" del portale e la data di ricezione della lettera di benvenuto o di comunicazione	Verifica tipo e num. Ord.: Modulo OdA del portale; Verifica SLA: Campo del portale della "Data Ordine" e lettere di benvenuto e/o di comunicazione	Conformità: T <30gg; Conformità con osservazione: T=30gg; Non conformità lieve: 31gg≤T≤35gg; Non conformità importante: 36gg≤T≤40gg; Non conformità grave: T>40gg.	SI
	A.4 Tempi di consegna Contratti successivi ("SI" nel campo "CONTRATTO Successivo" dell'OdA)	Entro 30 giorni antecedenti la scadenza del precedente contratto Microsoft EA o di altra forma contrattuale (Es.: Microsoft GOL)	Cap. Tec.: Par. 5.2	Confronto tra la data di ricezione della lettera di benvenuto/comunicazione e la data di scadenza del contratto precedente Microsoft EA o Microsoft GOL (Modulo d'Ordine del Portale)	Verifica tipo e num. Ord.: Modulo OdA del portale; Verifica SLA: Campo del portale della "Data Ordine" e Lettere di benvenuto e/o di comunicazione	<u>Per Microsoft EA o altra forma di licensing:</u> Conformità: T>30gg prima della scadenza; Conformità con osservazione: T=30gg prima della scadenza del contratto; Non conformità lieve: 27gg<T≤29gg prima della scadenza; Non conformità importante: 25gg≤T≤27gg prima della scadenza; Non conformità grave: T<25gg prima della scadenza	SI
	A.5 Ordini Successivi di Subscription ("SI" nel campo "Subscription Online" dell'OdA)	Entro il termine perentorio del mese in cui l'ordinativo è divenuto irrevocabile	Cap. Tec.: Par. 5.2	Confronto tra la data di ricezione della lettera di benvenuto/comunicazione e la "Data Ordine"	Verifica tipo e num. Ord.: Modulo OdA del portale; Verifica SLA: Campo del portale "Data conferma d'ordine" e lettere di benvenuto e/o di comunicazione	Conformità: consegna entro il giorno antecedente il termine massimo previsto; Conformità con osservazione: consegna il giorno del termine previsto; Non conformità lieve: entro i 2 gg successivi al termine previsto; Non conformità importante: tra i 3 e i 5gg successivi al termine previsto; Non conformità grave: oltre i 5gg successivi al termine previsto.	SI
	A.6 Disponibilità di accesso al software Microsoft in caso di esito negativo della verifica di conformità	Ricezione della successiva lettera di benvenuto entro 10 giorni lavorativi dalla data del relativo verbale di non conformità della fornitura	Cap. Tec.: Par.10.1.1	Confronto tra data di ricezione della successiva lettera di benvenuto (e-mail) e data del verbale di non accettazione della fornitura (e-mail)	Seconda lettera di benvenuto (e-mail); verbale di conformità per "non accettazione della fornitura"; e-mail al fornitore	Conformità: T <10gg; Conformità con osservazione: T=10gg; Non conformità lieve: 11gg≤T≤15gg; Non conformità importante: 16gg≤T≤20gg; Non conformità grave: T>20gg.	SI
B. Qualità del prodotto fornito	B.1 Corrispondenza tra prodotto ordinato e prodotto consegnato	Esatta corrispondenza	Cap. Tec.: Par. 8	Confronto tra Prodotti consegnati e ordinati, Lista Licenze d'uso scaricabili e "Ordinativo di fornitura"	Lista Licenze d'uso accessibili dal Portale VLSC della Microsoft e Modulo OdA del Portale	Conformità: esatta corrispondenza fra ordinato e consegnato; Non conformità grave: non corrispondenza fra ordinato e consegnato.	SI
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 tecnica; - 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 modulo OdA del Portale	Conformità: fatturazione corretta;  Non conformità grave: fatturazione non corretta.	NO
	D.1 Verifica degli orari del Customer Care	dal lunedì al venerdì: dalle 8,30 alle 17,30 il sabato: dalle 8,30 alle 12,30	Cap. Tec.: Par. 5.3.1	Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test (una campagna per fornitore)	N.A.	Conformità: gli orari del call center sono rispettati per oltre il 90% delle telefonate effettuate; Conforme con Osservazioni: gli orari del call center sono rispettati per il 90% delle telefonate effettuate Non Conformità Lieve: gli orari del call center sono rispettati tra l'85% e l'89% delle telefonate effettuate Non Conformità Importante: gli orari del call center sono rispettati tra l'80% e l'84% delle telefonate effettuate Non conformità grave: gli orari del call center sono rispettati per meno dell'80% delle telefonate effettuate.	SI

D. Qualità del call center del fornitore	D.2 Attribuzione di un numero progressivo di chiamata	Il Fornitore, alla chiamata (o ricezione e-mail) deve comunicare all'amministrazione, contestualmente e via e-mail (se indicato indirizzo): num. di chiamata, data ed ora registrazione	Cap. Tec.: Par. 5.3.3 e 5.3.4	Tramite intervista alla PA, e/o eventualmente tramite una telefonata al Customer Care	Intervista alla PA/telefonata al Customer Care, e-mail di risposta.	<b>Conformità (on):</b> assegnazione numero progressivo della chiamata;  <b>Non conformità grave (off):</b> non assegnazione del numero progressivo della chiamata	SI
	D.3 Verifica dei tempi di risposta del Customer Care	Risposta entro 20" nel 80% delle chiamate	Cap. Tec.: Par. 5.3.1	Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test (una campagna per fornitore)	Misurazione del tempo tra l'inizio della chiamata e risposta dell'operatore. Per chiamata perduta misurare il tempo complessivo della chiamata	<b>Conformità:</b> % > 80%; <b>Conformità con osservazione:</b> % = 80%; <b>Non conformità lieve:</b> 75% ≤ % < 80%; <b>Non conformità importante:</b> 70% ≤ % < 75%; <b>Non conformità grave:</b> % < 70%.	SI
	D.4 Verifica chiamate perse del Customer Care	Percentuale chiamate perse: non superiore al 4%	Cap. Tec.: Par. 5.3.1	Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test (una campagna per fornitore)	conteggio delle chiamate perse, nel periodo di riferimento	<b>Conformità:</b> % < 4%; <b>Conformità con osservazione:</b> =4%; <b>Non conformità lieve:</b> 4% < % ≤ 9%; <b>Non conformità importante:</b> 9% < % ≤ 15%; <b>Non conformità grave:</b> % > 15%.	SI