

APPENDICE C AL CAPITOLATO TECNICO

SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per la fornitura di prodotti e di servizi per la realizzazione, manutenzione e gestione di reti locali per le pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 26 legge n. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 legge n. 388/2000 - Edizione 9
ID 2777

Classificazione del documento: Public

APPENDICE C - SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

MACRO CATEGORIA	OGGETTO DEL MONITORAGGIO	LIVELLO DI SERVIZIO PREVISTO IN CAPITOLATO	RIFERIMENTI CAPITOLATO/ SCHEMA DI AQ	MODALITÀ DI RISCONTRO	DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE	MODALITÀ DI VALUTAZIONE
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A1 - Tempo emissione del "Piano di esecuzione definitivo"	25 GG SOLARI DALLA DATA DI DATA DI RICEZIONE DELLA LETTERA D'ORDINE PER LA REDAZIONE DEL PIANO DI ESECUZIONE DEFINITIVO DA PARTE DEL FORNITORE	Capitolato 1.4.2 e 4.1.1	Confronto fra la Data di ricezione da parte dell'Aggiudicatario della Lettera d'ordine per la redazione del Piano di esecuzione definitivo e la data di ricezione del Piano di esecuzione definitivo	- Lettera d'ordine per la redazione del Piano di esecuzione definitivo	Conforme: T < 25gg
	Prima emissione				- Documento "Piano di esecuzione definitivo"	Non Conformità Lieve: 25gg ≤ T ≤ 35gg Non Conformità Grave: T > 35gg
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A2 - Tempo emissione del "Piano di esecuzione definitivo"	10 GG SOLARI DALLA DATA DI INVIO DELLA RICHIESTA DI MODIFICHE AL DOCUMENTO DI "PIANO DI ESECUZIONE DEFINITIVO" DA PARTE DELL'AMMINISTRAZION E CONTRAENTE	Capitolato 1.4.2 e 4.1.1	Confronto fra la Data di ricezione della richiesta di modifica al progetto e la data di consegna del nuovo Piano di esecuzione definitivo	- Lettera di richiesta modifiche	Conforme: T < 10gg
	Seconda emissione				- Documento "Piano di esecuzione definitivo"	Non Conformità Lieve: 10gg ≤ T ≤ 25gg Non Conformità Grave: T > 25gg

A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A3 - Tempo di Consegna, installazione, configurazione e verifica	CONSEGNA, INSTALLAZIONE E VERIFICA DELLA FORNITURA ENTRO 40 GG SOLARI (IN CASO DI EMISSIONE DEL PIANO DI ESECUZIONE DEFINITIVO) OPPURE 55 GG SOLARI (SENZA EMISSIONE DEL PIANO DI ESECUZIONE DEFINITIVO) DALLA RICEZIONE DA PARTE DELL'AGGIUDICATARIO DELL'ORDINATIVO DI FORNITURA" (EMESSO DALL'AMMINISTRAZION E CONTRAENTE).	Capitolato 1.4.4 e 4.1.2	Confronto fra la data di invio dell'"Ordinativo di Fornitura" e la data indicata nel "Verbale di Fornitura", salvo diversi accordi riportati sul Piano di esecuzione definitivo o nelle note dell'ordine su Sistema.	"Ordinativo di Fornitura", "Verbale di Fornitura ", "Piano di esecuzione definitivo"	in caso di ordine con emissione del Piano di esecuzione definitivo Conforme: T < 40gg Non Conformità Lieve: 40gg ≤ T ≤ 45gg Non Conformità Grave: T > 45 gg
						in caso di ordine diretto senza emissione del Piano di esecuzione definitivo Conforme: T < 55gg Non Conformità Lieve: 55gg ≤ T ≤ 60 Non Conformità Grave: T > 60gg
B – Qualità dei prodotti/servizi offerti	B1 - Corrispondenza prodotti consegnati	VERIFICARE LA CONFORMITÀ DEI PRODOTTI CONSEGNATI RISPETTO A QUELLI ORDINATI	N.A.	Verifica della effettiva corrispondenza dei beni consegnati con quelli ordinati	"Verbale di fornitura" e documenti allegati, modulo d'ordine	Conforme: correttezza nella fornitura; Non Conformità grave: non correttezza nella fornitura

B – Qualità dei prodotti/servizi offerti	B2 - Verifica rispetto limiti opere accessorie	VERIFICARE CHE IL VALORE ECONOMICO DELLE OPERE ACCESSORIE NON SIA SUPERIORE AL 30% DEL VALORE COMPLESSIVO DI CIASCUN ORDINATIVO	Capitolato 2.2.5	Il valore complessivo delle opere accessorie deve essere inferiore al 30% del valore dell'ordinativo	Fattura e documenti allegati, modulo d'ordine	Conforme: valore opere accessorie ≤ 30% valore complessivo dell'ordinativo; Non Conformità grave: valore opere accessorie > 30% valore complessivo dell'ordinativo
B – Qualità dei prodotti/servizi offerti	B3 - Verifica rispetto regole erogazione servizio di intervento su chiamata su PDL	NEL CASO IN CUI SIA STATO ACQUISTATO IL SERVIZIO DI CUI AL PAR. 2.5.2 DEL CAPITOLATO TECNICO, VERIFICARE SE L'AMMINISTRAZIONE ORDINANTE HA ACQUISTATO BENI DI CUI AL PAR. 2.2 DEL CAPITOLATO TECNICO.	Capitolato 2.5.2	Nell'ordinativo di fornitura ove presente l'acquisto di pacchetti di intervento su PDL deve essere presente anche l'acquisto di elementi di cablaggio (cavi in rame o in fibra o ottica)	Fattura/e e documenti allegati (modulo d'ordine)	Conforme: presenza nell'ordinativo di elementi di cui al par. 2.2 del Capitolato Tecnico Non Conformità grave: assenza nell'ordinativo di elementi di cui al par. 2.2 del Capitolato Tecnico

B – Qualità dei prodotti/servizi offerti	B4 - Verifica rispetto limiti supporto specialistico SD-WAN	VERIFICARE CHE IL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO SIA STATO ACQUISTATO SOLO SE CON IL MEDESIMO ORDINATIVO DI FORNITURA SIANO STATI ACQUISTATI ANCHE APPARATI SD-WAN (PAR. 2.3.2 DEL CT). INOLTRE, IL VALORE ECONOMICO DEL SERVIZIO ACQUISTATO NON POTRÀ ECCEDERE IL VALORE DEI PRODOTTI SD-WAN CONTESTUALMENTE ACQUISITI	Capitolato 2.5.4	Il servizio di supporto specialistico potrà essere acquistato solo se con il medesimo ordinativo di fornitura siano stati acquistati anche apparati SD-WAN. Inoltre, il valore economico del servizio acquistato non potrà eccedere il valore dei prodotti SD-WAN contestualmente acquisiti	Fattura e documenti allegati, modulo d'ordine	<p>Conforme: il servizio di supporto specialistico è presente nello stesso ordine con cui si acquistano prodotti SD-WAN e non eccede il valore economico dei prodotti SD-WAN;</p> <p>Non Conformità grave: Il servizio di supporto specialistico non è presente nello stesso ordine con cui si acquistano prodotti SD-WAN oppure eccede il valore economico dei prodotti SD-WAN</p>
---	---	---	------------------	---	---	---

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 ECONOMICA; - DEI PRODOTTI/SERVIZI FATTURATI RISPETTO A QUELLI CONSEGNATI/EROGATI	N.A.	Corrispondenza dei beni/servizi fatturati con i beni/servizi definiti nell'offerta economica e con i beni/servizi effettivamente consegnati/erogati	Fattura e documenti allegati, verbale di fornitura e documenti allegati, modulo d'ordine, documentazione relativa alla revisione prezzi (qualora intervenuta)	Conforme: correttezza nella fatturazione e nella fornitura;
						Non Conformità grave: non correttezza nella fatturazione e nella fornitura
D - Qualità del Call Center del fornitore	D1 - Verifica degli orari del Call Center	"H24" PER 7 GIORNI SU 7 (COMPRESSE LE FESTIVITÀ) PER TUTTE LE AMMINISTRAZIONI CONTRAENTI, ANCHE ATTRAVERSO LA DISPONIBILITÀ DEI CANALI D'ACCESSO CON OPERATORI AUTOMATICI.	Capitolato 2.6.2; 4.1	Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test nell'arco di un mese. Nel caso in cui l'Aggiudicatario disponga di un centralino capace di monitorare le chiamate, verifica dei tabulati	NA	Conforme: R>90%
						Non Conformità Lieve: 85% ≤ R ≤ 90% Non Conformità Grave: R < 85%

D- Qualità del Call Center del fornitore	D2 - Verifica tempestività di risposta alle chiamate telefoniche	IL FORNITORE DOVRÀ GARANTIRE I SEGUENTI LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO: RISPOSTA DA PARTE DI UN OPERATORE ENTRO 45 SECONDI, PER IL 90% DELLE CHIAMATE RICEVUTE NEL CORSO DEL BLIND TEST.				Conforme: il livello di servizio è rispettato per oltre il 90% delle chiamate
		VERRÀ MISURATO IL TEMPO CHE INTERCORRE TRA L'INIZIO DELLA CHIAMATA E LA RISPOSTA DA PARTE DELL'OPERATORE INTESO COME PERSONA FISICA. IN CASO DI MANCATA RISPOSTA ENTRO IL TEMPO DEFINITO, IL LIVELLO DI SERVIZIO SI CONSIDERA DISATTESO	Capitolato 2.6.2, 4.1.7	Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test nell'arco di un mese.	NA	Non Conformità Grave: il livello di servizio non è rispettato per meno del 90% delle chiamate

D - Qualità del Call Center del fornitore	D3 - Attribuzione di un numero progressivo di chiamata	IN CASO DI ASSISTENZA PER MALFUNZIONAMENTO L'AGGIUDICATARIO DOVRÀ ASSEGNARE, E QUINDI COMUNICARE ALL'AMMINISTRAZIONE , UN NUMERO PROGRESSIVO DI CHIAMATA (IDENTIFICATIVO DELLA RICHIESTA DI INTERVENTO) CONTESTUALMENTE ALLA RICEZIONE DELLA CHIAMATA CON L'INDICAZIONE DELLA DATA ED ORA DI REGISTRAZIONE	Capitolato 2.6.2	intervista alla PA/telefonata al call center	Intervista alla PA/telefonata al call center	Conformità: attribuzione e comunicazione del numero progressivo; Non conformità grave: mancata attribuzione del numero progressivo;
E - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E1 - Tempo di intervento (tempistica)	HP: 2 ORE LAVORATIVE MP: 4 ORE LAVORATIVE	Capitolato Tecnico 4.1.4	Verificare il rispetto dei tempi previsti nel Capitolato Tecnico in coerenza al livello di servizio dell'Amministrazione (verificare gli orari della email di presa in carico)	email di avvenuta presa in carico	Conforme: T ≤ 2 (HP) - 4 (MP) ore lavorative Non Conformità Grave: T >2 (HP) – 4 (MP) ore lavorative

E - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E2 - Tempo di ripristino con severity code 1	HP: 3 ORE LAVORATIVE MP: 10 ORE LAVORATIVE	Capitolato Tecnico 4.1.4	Verificare il rispetto dei tempi previsti nel Capitolato Tecnico in coerenza al livello di servizio dell'Amministrazione (verificare gli orari della email di risoluzione o del Verbale di intervento)	email di avvenuta risoluzione, Verbale di intervento	Conforme: T ≤ 3 (HP) – 10 (MP) ore lavorative
						Non Conformità Grave: T > 3 (HP) – 10 (MP) ore lavorative
E - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E3 - Tempo di ripristino con severity code 2	HP: 4 ORE LAVORATIVE MP: 12 ORE LAVORATIVE	Capitolato Tecnico 4.1.4	Verificare il rispetto dei tempi previsti nel Capitolato Tecnico in coerenza al livello di servizio dell'Amministrazione (verificare gli orari del email di risoluzione o del Verbale di intervento)	email di avvenuta risoluzione, Verbale di intervento	Conforme: T ≤ 4 (HP) - 12 (MP) ore lavorative
						Non Conformità Grave: T > 4 (HP) – 12 (MP) ore lavorative

					PDL < 5 Conforme: T ≤ 16 ore lavorative Non Conformità Grave: T > 16 ore lavorative	
E - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E4 - Tempo di risoluzione delle richieste di servizio ricevute	PDL < 5: 16 ORE LAVORATIVE	Capitolato Tecnico 4.1.6	Verificare il rispetto dei tempi previsti nel Capitolato Tecnico	email di avvenuta risoluzione, Rapporto di Fine Intervento	5 ≤ PDL < 10 Conforme: T ≤ 12 ore lavorative Non Conformità Grave: T > 12 ore lavorative
		5 ≤ PDL < 10: 12 ORE LAVORATIVE				PDL ≥ 10 Conforme: T ≤ 6 ore lavorative Non Conformità Grave: T > 6 ore lavorative
		PDL ≥ 10: 6 ORE LAVORATIVE				