

**ALLEGATO N.2 AL CAPITOLATO TECNICO SPECIALE
VERIFICHE ISPETTIVE**

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI UN
ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO LA FORNITURA,
MESSA IN ESERCIZIO E MANUTENZIONE DI CENTRALI
TELEFONICHE E DI PRODOTTI E SERVIZI CONNESSI PER LE
PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**

ID 2857

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l’affidamento di un accordo quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni – ID 2857

1 VERIFICHE ISPETTIVE

Durante tutta la durata dell'AQ e dei singoli Contratti Esecutivi stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché al fine di accertare l'adempimento degli impegni assunti dagli Aggiudicatari AQ, la Consip S.p.A. potrà effettuare – anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2005 – apposite verifiche ispettive.

I dettagli relativi alle verifiche ispettive sono riportati nello schema seguente.

SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
A-1	Coerenza dell'oggetto del Contratto esecutivo con le caratteristiche tecniche di AQ	Coerenza dell'oggetto del Contratto esecutivo in termini di vincoli di acquisto previsti nell'AQ.	Capitolato Tecnico Speciale Par. 1.1	Confronto di coerenza del contenuto dell'oggetto del Contratto esecutivo rispetto ai vincoli di acquisto previsti nell'AQ per: (i) <i>Forniture aggiuntive</i> (ii) <i>Servizi connessi opzionali per le nuove forniture</i>	Capitolato Tecnico Generale, Capitolato Tecnico Speciale, Offerta Tecnica del Fornitore di AQ, Piano dei Fabbisogni, Piano operativo, Contratto Esecutivo.	Conforme: coerenza Non Conformità Grave: Non coerenza
A-2	Tempo di emissione del Piano operativo	Tempo T, misurato in giorni solari, che intercorre tra la Richiesta Preliminare di Fornitura per la "Richiesta di Piano operativo" (coincidente con l'invio del Piano dei Fabbisogni) e la data di ricezione del Piano Operativo medesimo da parte dell'Amministrazione. SMR 30 gg solari	§ 4.2.3 del Capitolato Tecnico Generale § 3.1.1 del Capitolato tecnico Allegato 1 Penali – Tabella 1	Confronto date: data invio Richiesta Preliminare di Fornitura per la "Richiesta di Piano operativo" (coincidente con l'invio del Piano dei Fabbisogni) e la data di ricezione del Piano Operativo medesimo	<i>"Piano dei Fabbisogni",</i> <i>"Piano operativo"</i>	Conforme: $T \leq 30\text{gg}$ Non Conformità (lieve): $30 < T \leq 40\text{gg}$ Non Conformità (Grave): $T > 40\text{gg}$

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un accordo quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni –

ID 2857

Allegato n.2 al Capitolato tecnico speciale – Verifiche ispettive

	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
				da parte dell'Amministrazione		
A-3	Tempo di Consegna	<p>Tempo T, misurato in giorni solari, che intercorre tra la data di perfezionamento dell'“Ordinativo di Fornitura” ricevuto dall'operatore economico affidatario del Contratto Esecutivo e la data di avvenuta consegna risultante dalla “lettera di avvenuta consegna”.</p> <p>SMR 55 gg solari</p>	<p>§ 4.2.6 del Capitolato Tecnico Generale</p> <p>§ 3.1.1 del Capitolato tecnico Speciale</p> <p>Allegato 1 Penali – Tabella 1</p>	Confronto date: data di perfezionamento dell'“ <u>Ordinativo di Fornitura</u> ”, data di avvenuta consegna (“ <u>lettera di avvenuta consegna</u> ”)	<p><i>“Ordinativo di Fornitura”, “Lettera di avvenuta consegna”</i></p>	<p>Conforme: $T \leq 55\text{gg}$</p> <p>Non Conformità (lieve): $55 < T \leq 65\text{gg}$</p> <p>Non Conformità (Grave): $T > 65\text{gg}$</p>
A-4	Tempo di Installazione, Configurazione e Avviamento	<p>Tempo T, misurato in giorni solari, che intercorre tra la data riportata nella “lettera di avvenuta consegna” e la data del documento “<i>pronti al collaudo</i>” .</p> <p>SMR 15 gg solari</p>	<p>§ 3.1.1 del Capitolato Tecnico Speciale</p> <p>§ 4.2.6 del Capitolato Tecnico Generale</p>	Confronto date: ricezione “lettera di avvenuta consegna”, data di consegna documento “pronti al collaudo”	<p><i>“Lettera avvenuta consegna”, “pronti al collaudo”</i></p>	<p>Conforme: $T \leq 15\text{gg}$</p> <p>Non Conformità (lieve): $15 < T \leq 24\text{gg}$</p> <p>Non Conformità (Grave): $T > 24\text{gg}$</p>

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un accordo quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni –

ID 2857

Allegato n.2 al Capitolato tecnico speciale – Verifiche ispettive

	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
A-5	Tempo di Avvio del servizio	Tempo T, misurato in giorni solari, che intercorre tra la " <i>Data di accettazione della fornitura</i> " e la data indicata nella "lettera di avvio del servizio" che l'Affidatario del Contratto Esecutivo ha obbligo di rilasciare all'Amministrazione. SMR 15 gg solari	§ 3.1.1 del Capitolato Tecnico Speciale	Confronto date: " <i>Data di accettazione della fornitura</i> " e la data indicata nella "Lettera di avvio del servizio" da parte dell'Amministrazione	" <i>Data di accettazione della fornitura</i> ", " <i>Lettera di avvio del servizio</i> "	Conformità: $T \leq 15\text{gg}$ Non Conformità lieve: $15 < T \leq 30\text{gg}$ Non Conformità Grave : $T > 30\text{gg}$
A-6	Invio PEC al raggiungimento dell'80% della quota aggiudicata	Verificare che il fornitore abbia inviato una Pec a Consip S.p.A. entro e non oltre 4 giorni lavorativi dal relativo raggiungimento della soglia dell'80% della propria quota.	§ 4.2.1 del Capitolato Tecnico Generale	Verifica della presenza e della data della Pec inviata dal fornitore a Consip S.p.A.	<i>Comunicazione a mezzo PEC</i>	Conforme: presenza della PEC e la data di invio rientra nei tempi definiti dalla lex specialis; Non Conformità lieve: presenza della PEC e la data di invio rientra nel range $4\text{gg} < T \leq 10\text{gg}$ dai tempi definiti dalla lex specialis; Non Conformità grave: assenza della PEC e/o la data di invio $T > 10\text{gg}$ dai tempi definiti dalla lex specialis ;

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un accordo quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni –

ID 2857

Allegato n.2 al Capitolato tecnico speciale – Verifiche ispettive

	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
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 rispetto a quelli consegnati/erogati	N.A.	Corrispondenza dei beni/servizi fatturati con i beni consegnati/servizi erogati	<i>Fattura e documenti allegati, "lettera di avvenuta consegna", "Ordinativo di Fornitura",</i>	Conforme (on): correttezza nella fatturazione; Non conformità grave (off): non correttezza nella fatturazione
D-1	Verifica del tempo di attesa del call center	Tempo, nell'ambito della finestra di erogazione del servizio, intercorrente tra l'inizio della chiamata al call center e la risposta dell'operatore entro 30 secondi, nel 90% dei casi, nell'arco temporale di un bimestre.	§ 2.4.5, §3.1.7 del Capitolato Tecnico Speciale	Verifica attraverso telefonate in modalità "blind test";	NA	Conformità (on): esatta corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel capitolato e quanto riscontrato. Non conformità grave (off): non corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel capitolato e quanto riscontrato
D-2	Attribuzione di un numero progressivo di chiamata	In caso di assistenza per malfunzionamento l'affidatario del Contratto Esecutivo dovrà assegnare, e quindi comunicare all'Amministrazione (via email), un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di	§ 2.4.5.1 del Capitolato Tecnico Speciale	intervista alla PA/telefonata al call center	Intervista alla PA/telefonata al call center	Conforme (on): attribuzione e comunicazione del numero progressivo;

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un accordo quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni –

ID 2857

Allegato n.2 al Capitolato tecnico speciale – Verifiche ispettive

	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
		intervento) contestualmente alla ricezione della chiamata con l'indicazione della data ed ora di registrazione				Non conformità Grave (off): mancata attribuzione del numero progressivo;
E-1	Tempo di risposta al disservizio	Tempo T, misurato in ore lavorative, che intercorre tra la segnalazione del disservizio da parte dell'Amministrazione Contraente e la comunicazione, da parte dell'operatore dell'Help Desk, della diagnosi di massima del disservizio, della previsione su modalità e tempistiche di ripristino nonché del Severity Code assegnato Avanzato: 1 ora lavorativa Base: 8 ore lavorative	§3.1.3 del Capitolato Tecnico Speciale	Verificare il rispetto dei tempi dichiarati dall'Affidatario AS in coerenza al livello di servizio dell'Amministrazione. (verificare gli orari /mail di presa in carico)	email di conferma apertura segnalazione all'Help desk, comunicazione scritta da Help desk di avvenuta presa in carico	Conforme (on): T ≤ 1 - 8 ore lavorative Non Conformità Grave (off): T > 1 - 8 ore lavorative
E-2	Tempo di ripristino con severity code 1	Avanzato: 3 ore lavorative Base: 12 ore lavorative	§3.1.3 del Capitolato Tecnico Speciale	Verificare il rispetto dello SLA in funzione del profilo contrattualizzato	/mail di avvenuta risoluzione, Verbale intervento	Conforme (on): T ≤ 3 - 12 ore lavorative o se migliorativo quanto dichiarato Non Conformità Grave (off): T > 3 - 12 ore lavorative o

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un accordo quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni –

ID 2857

Allegato n.2 al Capitolato tecnico speciale – Verifiche ispettive

	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
						se migliorativo quanto dichiarato
E-3	Tempo di ripristino con severity code 2	Avanzato: 6 ore lavorative Base: 16 ore lavorative	§ 3.1.3 del Capitolato Tecnico Speciale	Verificare il rispetto dello SLA in funzione del profilo contrattualizzato	Fax/mail di avvenuta risoluzione, Verbale intervento	Conforme(on): $T \leq 6$ ore – 16 ore lavorative o se migliorativo quanto dichiarato Non Conformità Grave (off): $T > 6$ ore– 16 ore lavorative se migliorativo quanto dichiarato
E-4	Tempo di ripristino con severity code 3	Avanzato: 12 ore lavorative Base: 24 ore lavorative	§ 3.1.3 del Capitolato Tecnico Speciale	Verificare il rispetto dello SLA in funzione del profilo contrattualizzato	Fax/mail di avvenuta risoluzione, Verbale intervento	Conforme (on): $T \leq 12 - 24$ ore lavorative lavorativi o se migliorativo quanto dichiarato Non Conformità Grave (off): $T > 12 - 24$ ore lavorative lavorativi o se

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un accordo quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni –

ID 2857

Allegato n.2 al Capitolato tecnico speciale – Verifiche ispettive

	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
						migliorativo quanto dichiarato
E-5	Tempo di intervento su chiamata	Avanzato: 1 giorno lavorativo Base: 4 giorni lavorativi	§ 2.4.9, §3.1.4 del Capitolato Tecnico Speciale	Verificare il rispetto dello SLA in funzione del profilo contrattualizzato	/mail di avvenuta risoluzione, Rapporto di fine intervento	Conforme (on): T ≤ 1– 4 giorni lavorativi Non Conformità Grave (off): T > 1– 4 giorni lavorativi