

ALLEGATO AL CTG 1B - SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

Macrocategoria: A – Qualità del processo di esecuzione dell'ordine

A.1 - Qualità del processo di affidamento dell'Ordine Diretto. Coerenza dell'oggetto del Contratto esecutivo con le caratteristiche tecniche di AQ

Livello di servizio previsto in Capitolato: Coerenza dell'oggetto del Contratto esecutivo con le caratteristiche tecniche di AQ, con particolare riferimento al perimetro di utilizzo dei servizi che prevedono l'impiego delle figure professionali.

Riferimento Capitolato: par. 3 del CTS Lotti 2, 3, 4

Modalità di riscontro: Le informazioni oggetto di verifica di coerenza riguarderanno:

1) la corrispondenza del Piano dei fabbisogni elaborato dalla PA con le caratteristiche tecnico-funzionali dei servizi previsti nel Capitolato Tecnico Speciale che prevedono l'impiego delle figure professionali dimensionati in giorni persona, relativamente a:

- Obiettivi e benefici da perseguire;
- Servizi della fornitura richiesti;
- Profili professionali richiesti.

2) la coerenza del Piano dei Fabbisogni con il Piano operativo approvato dalla PA, relativamente a:

- Fabbisogni dell'Amministrazione contraente;

- Servizi della fornitura proposti;

- Profili professionali proposti

3) coerenza tra Piano operativo approvato da PA e Contratto Esecutivo

Documenti di Registrazione: Capitolato Tecnico Generale, Capitolato Tecnico Speciale, Offerta del Fornitore di AQ, Piano dei Fabbisogni, Piano operativo, Contratto Esecutivo

Modalità di valutazione: Conforme: Coerenza tra 'Piano dei Fabbisogni, Piano operativo approvato da PA, Contratto Esecutivo

Non Conformità Grave: Non coerenza di anche solo uno dei documenti

A.2 - Verifica rispetto limiti servizi opzionali

Livello di servizio previsto in Capitolato: verificare che il valore dei servizi opzionali non sia superiore al 30% del valore complessivo di ciascun ordinativo o minore o uguale a 12.000 €

Riferimento Capitolato: Capitolato Tecnico Speciale Lotti 2, 3, 4 par. 2.2

Modalità di riscontro: Il valore complessivo dei servizi opzionali deve essere inferiore al 30% del valore dell'ordinativo o minore o uguale a 12.000 €

Documenti di Registrazione: Fattura e documenti allegati, modulo d'ordine

Modalità di valutazione: Conformità: valore servizi opzionali $\leq$ 30% valore complessivo dell'ordinativo o $\leq$ 12.000€;

Non conformità grave: valore opere accessorie $>$ 30% valore complessivo dell'ordinativo o $>$ 12.000€;

Macrocategoria: B - Qualità del prodotto/servizio

B.1 - Rispetto del tempo di trasmissione del Piano Operativo

Livello di servizio previsto in Capitolato: rispetto del tempo di trasmissione del Piano Operativo da parte dell'aggiudicatario avente titolo ad erogare i servizi entro un termine massimo di 15 giorni lavorativi dall'invio del Piano dei Fabbisogni o dal maggiore termine eventualmente indicato dall'Amministrazione (comunque non superiore a 30 giorni solari), tale Piano Operativo dovrà essere trasmesso, a mezzo Area Comunicazioni del Sistema (o a mezzo PEC solo in caso di indisponibilità del Sistema medesimo), all'Amministrazione che ne abbia fatto richiesta.

Riferimento Capitolato: Capitolato Tecnico Generale Par 3.3.2

Modalità di riscontro: Confronto fra la data di trasmissione del Piano Operativo e la data di invio/contenuto del Piano dei Fabbisogni

Documenti di Registrazione: Piano dei fabbisogni, Piano operativo, PEC di eventuali accordi con la PA

Modalità di valutazione: Conforme: $T \leq 15$ giorni lavorativi o SE, concordato con la PA, del maggior tempo indicato dalla stessa (non superiore a 30 giorni solari)

Non Conformità Grave: $T > 15$ giorni lavorativi o SE, concordato con la PA, del maggior tempo indicato dalla stessa (non superiore a 30 giorni solari)

B.2 - Rispetto del tempo di trasmissione del Contratto Esecutivo

Livello di servizio previsto in Capitolato: i singoli Contratti Esecutivi si perfezionano il quarto giorno lavorativo successivo alla ricezione da parte del Fornitore degli Ordini di Fornitura inviati dalle medesime Amministrazioni

Riferimento Capitolato: Capitolato Tecnico Generale par. 3.3.3

Modalità di riscontro: Confronto fra la data di trasmissione del Contratto Esecutivo e la data di invio dell'Ordine di Fornitura

Documenti di Registrazione: Ordine di Fornitura, Contratto Esecutivo, Log Sistema

Modalità di valutazione: Conforme: $T \leq 4$ giorni lavorativi;

Non Conformità Grave: T > 4 giorni lavorativi

B.3 - Tempo di redazione del Piano di Lavoro Generale

Livello di servizio previsto in Capitolato: 10 gg lavorativi dalla data di stipula di ciascun contratto esecutivo da parte del fornitore

Riferimento Capitolato: Capitolato Tecnico Generale par. 3.3.4

Modalità di riscontro: Confronto fra la Data di stipula del Contratto Esecutivo e la data di invio del Piano di Lavoro generale all'Amministrazione per approvazione

Documenti di Registrazione: Contratto Esecutivo, Email/PEC di avvenuta trasmissione del documento; Piano di Lavoro Generale

Modalità di valutazione: Conforme: T ≤ 10gg lavorativi;

Non Conformità Grave: T > 10gg lavorativi

B.4 - Tempo di emissione dei dati di dettaglio relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti per l'erogazione del servizio

Livello di servizio previsto in Capitolato: 30gg solari dalla richiesta dell'Amministrazione dei dati di dettaglio

Riferimento Capitolato: Capitolato Tecnico Generale par 6.4

Modalità di riscontro: Confronto fra la Data di avvenuta richiesta dei dati di dettaglio e la data di consegna della reportistica

Documenti di Registrazione: Email/PEC di richiesta; Email/PEC di risposta; Documenti e reportistica

Modalità di valutazione: Conforme T ≤ 30gg;

Non Conformità Grave: $T > 30\text{gg}$

B.5 - Tempo di Consegna, installazione, configurazione e verifica

Livello di servizio previsto in Capitolato: 60 gg dall'approvazione del piano di lavoro generale per progetti su meno di 10 sedi ($\text{sedi} \leq 10$) o 50 gg se l'operatore ha offerto il criterio migliorativo in offerta tecnica;

120 gg dall'approvazione del piano di lavoro generale per progetti su più di 10 sedi ($\text{sedi} > 10$) o 100 gg se l'operatore ha offerto il criterio migliorativo in offerta tecnica;

Riferimento Capitolato: Capitolato Tecnico Speciale par. 2.2.1 Lotti 2, 3, 4, Capitolato d'Oneri par. 17.1.2, 17.1.3, 17.1.4

Modalità di riscontro: Confronto fra la data di Approvazione del piano di lavoro Generale e l'effettiva data di conclusione delle attività

Documenti di Registrazione: Email/PEC di avvenuta trasmissione del documento; "Piano di lavoro Generale"

Modalità di valutazione: Se Sedi ≤ 10 :

Conforme: $T \leq 60\text{gg}$;

Non Conformità Grave: $T > 60\text{gg}$ Oppure (Se Migliorativo offerto): Conformità: $T \leq 50\text{gg}$; Non Conformità Grave: $T > 50\text{gg}$;

Se Sedi > 10 : Conformità: $T \leq 120\text{gg}$; Non Conformità Grave: $T > 120\text{gg}$ Oppure (Se Migliorativo offerto): Conformità: $T \leq 100\text{gg}$; Non Conformità Grave: $T > 100\text{gg}$.

Macrocategoria: C - Qualità dei servizi integrativi di gestione

C.1 - Fatturazione

Livello di servizio previsto in Capitolato: 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
-

Riferimento Capitolato: N.A.

Modalità di riscontro: Corrispondenza dei beni/servizi fatturati con i beni/servizi definiti nell'offerta economica e con i beni/servizi effettivamente consegnati/erogati

Documenti di Registrazione: Fattura ed eventuali documenti allegati, Verbale di consegna ed eventuali documenti allegati, ordine di fornitura

Modalità di valutazione: Conforme: correttezza nella fatturazione e nella fornitura;

Non conformità grave: non correttezza nella fatturazione e nella fornitura

Macrocategoria: E - Qualità dei servizi di manutenzione

E.1 - Tempo di risposta al disservizio (tempistica)

Livello di servizio previsto in Capitolato: HP: 2 ore lavorative; LP: 4 ore lavorative

Riferimento Capitolato: Capitolato Tecnico Speciale par. 3.9 Lotti 2, 3, 4

Modalità di riscontro: Verificare il rispetto dei tempi previsti nel Capitolato Tecnico in coerenza al livello di servizio dell'Amministrazione (verificare gli orari della Email/TT di presa in carico)

Documenti di Registrazione: Email/PEC di avvenuta presa in carico

Modalità di valutazione: Conforme: $T \leq 2 - 4$ ore lavorative;

Non Conformità Grave: $T > 2 - 4$ ore lavorative

E.2 - Tempo di intervento

Livello di servizio previsto in Capitolato: HP: 4 ore lavorative; LP: 8 ore lavorative

Riferimento Capitolato: Capitolato Tecnico Speciale par. 3.10 Lotti 2, 3, 4, Capitolato d'Oneri par. 17.1.2, 17.1.3, 17.1.4

Modalità di riscontro: Verificare il rispetto dei tempi previsti nel Capitolato Tecnico o in Offerta Tecnica (se migliorati) in coerenza al livello di servizio dell'Amministrazione (verificare gli orari della email di risoluzione o del Verbale di intervento)

Documenti di Registrazione: Email/PEC di avvenuta risoluzione, Verbale di intervento

Modalità di valutazione: Conforme: Conforme: $T \leq 4$ ore per il profilo HP e $T \leq 8$ ore per il profilo LP oppure, se offerti i relativi miglioramenti, $T \leq 3$ ore per il profilo HP e $T \leq 6$ ore per il profilo LP;

Non Conformità Grave: $T > 4 - 8$ ore lavorative, oppure, se migliorati, $T > 3 - 6$.

E.3 - Tempo di ripristino con severity code 1

Livello di servizio previsto in Capitolato: HP: 6 ore lavorative; LP: 14 ore lavorative

Riferimento Capitolato: Capitolato Tecnico Speciale par. 3.11 Lotti 2, 3, 4, Capitolato d'Oneri par. 17.1.2, 17.1.3, 17.1.4

Modalità di riscontro: Verificare il rispetto dei tempi previsti nel Capitolato Tecnico o in Offerta Tecnica (se migliorati) in coerenza al livello di servizio dell'Amministrazione (verificare gli orari dell'email di risoluzione o del Verbale di intervento)

Documenti di Registrazione: Email/PEC di avvenuta risoluzione, Verbale di intervento

Modalità di valutazione: Conforme: $T \leq 6$ ore per il profilo HP e $T \leq 14$ ore per il profilo LP oppure, se offerti i relativi miglioramenti, $T \leq 4$ ore per il profilo HP e $T \leq 12$ ore per il profilo LP;

Non Conformità Grave: $T > 6 - 14$ ore lavorative, oppure, se migliorati, $T > 4 - 12$.

E.4 - Tempo di ripristino con severity code 2

Livello di servizio previsto in Capitolato: LP: 18 ore lavorative; HP: 10 ore lavorative

Riferimento Capitolato: Capitolato Tecnico Speciale par. 3.11 Lotti 2, 3, 4, Capitolato d'Oneri par. 17.1.2, 17.1.3, 17.1.4

Modalità di riscontro: Verificare il rispetto dei tempi previsti nel Capitolato Tecnico o in Offerta Tecnica (se migliorati) in coerenza al livello di servizio dell'Amministrazione (verificare gli orari del email di risoluzione o del Verbale di intervento)

Documenti di Registrazione: Email/PEC di avvenuta risoluzione, Verbale di intervento

Modalità di valutazione: Conforme: $T \leq 10$ ore per il profilo HP e $T \leq 18$ ore per il profilo LP oppure, se offerti i relativi miglioramenti, $T \leq 8$ ore per il profilo HP e $T \leq 16$ ore per il profilo LP;

Non Conformità Grave: superamento del termine applicabile al relativo profilo.
