

Schema delle verifiche ispettive							
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 - Rispetto dei tempi di consegna	Consegna dei dispositivi entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della Richiesta di approvvigionamento	Capitolato Tecnico § 3.1 - 5.2	Confronto tra la data in cui la richiesta di approvvigionamento diviene irrevocabile e la data di consegna dei dispositivi	Richiesta di approvvigionamento, accettazione della richiesta di approvvigionamento e verbale di consegna	<b>Conformità:</b> T < 5 gg lavorativi <b>Conforme con Osservazioni:</b> T = 5 gg lavorativi <b>Non Conformità Lieve:</b> 5 gg lavorativi < T ≤ 7 gg lavorativi <b>Non Conformità Importante:</b> 7 gg lavorativi < T ≤ 9 gg lavorativi <b>Non conformità Grave:</b> T > 9 gg lavorativi	Sì
<b>B. Qualità dei prodotti forniti dal Fornitore</b>	B1 - Controllo prodotto fornito	Corrispondenza tra dispositivi ordinati e consegnati	Capitolato Tecnico § 3.2 - 5.2	Confronto tra le caratteristiche tecniche indicate nella Guida all'Accordo Quadro e quelle dei prodotti consegnati; Confronto tra i quantitativi indicati nella richiesta di approvvigionamento e quelli dei prodotti consegnati.	Modulo d'Ordine, Guida all'Accordo Quadro e Verbale di consegna	<b>Conformità (on):</b> corrispondenza tra i requisiti/quantitativi dei dispositivi ordinati ed i requisiti/quantitativi dei dispositivi consegnati <b>Non Conformità Grave (off):</b> non corrispondenza tra i requisiti/quantitativi dei dispositivi ordinati ed i requisiti/quantitativi dei dispositivi consegnati	No
<b>C. Qualità dei servizi integrativi di gestione</b>	C1 - Fatturazione	Verifica della 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	Capitolato Tecnico § 5.3	Corrispondenza dei prezzi fatturati vs. prezzi definiti in Offerta economica e corrispondenza dei beni/servizi fatturati con i beni/servizi consegnati/erogati	Fattura e documenti allegati, Verbale di Consegna, Richiesta di approvvigionamento e Guida all'Accordo Quadro e allegati	<b>Conformità (on):</b> correttezza nella fatturazione; <b>Non conformità Grave (off):</b> non correttezza nella fatturazione	No
<b>D. Qualità del Customer Care del Fornitore</b>	D1 - Verifica degli orari Customer Care	Il Customer Care dovrà essere attivo per la ricezione delle Richieste di Intervento e delle informazioni tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, per almeno 8 (otto) ore in una fascia oraria che va dalle ore 8:00 alle ore 19:00.	Capitolato Tecnico § 3.3	Verifica attraverso una campagna di telefonate in BLIND TEST, ripartite in orari differenti di differenti giornate lavorative	n.a.	<b>Conforme:</b> gli orari sono rispettati per oltre il 90% delle chiamate. <b>Conforme con Osservazioni:</b> gli orari sono rispettati per il 90% delle chiamate. <b>Non Conformità Lieve:</b> gli orari sono rispettati tra l'80% e l'89% delle chiamate <b>Non Conformità Importante:</b> gli orari sono rispettati tra il 70% e il 79% delle chiamate. <b>Non Conformità Grave:</b> gli orari sono rispettati per meno del 70% delle chiamate	No
<b>E. Qualità dei servizi di assistenza (tecnico e post-vendita) della fornitura.</b>	E1 - Rispetto dei tempi di reso e sostituzione per i prodotti con difformità qualitativa	Ritiro e sostituzione entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione scritta di contestazione, dei prodotti che presentino difformità qualitativa	Capitolato Tecnico § 3.2	Confronto fra la data di ritiro e la data di sostituzione dei prodotti	Richiesta di intervento e nota dell'intervento di sostituzione dei prodotti	<b>Conformità (on):</b> rispetto dei giorni previsti; <b>Non Conformità Grave (off):</b> mancato rispetto dei giorni previsti	Sì
	E2 - Rispetto dei tempi di reso e sostituzione di prodotti consegnati in eccesso	Ritiro e sostituzione entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione scritta di contestazione, dei prodotti consegnati in eccesso	Capitolato Tecnico § 3.2	Confronto fra la data di ritiro e la data di sostituzione dei prodotti	Richiesta di intervento e nota dell'intervento di ritiro dei prodotti	<b>Conformità (on):</b> rispetto dei giorni previsti <b>Non Conformità Grave (off):</b> mancato rispetto dei giorni previsti	Sì