

Allegato 5B - Schema delle verifiche ispettive									
Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
A. Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Invio Conferma Ordine	Invio della Conferma Ordine entro 2 (due) giorni lavorativi dalla ricezione dell'Ordinativo.	Capitolato Tecnico § 4.1	Verifica documentale: confronto fra la data dell'invio della Conferma Ordine e la data di ricezione dell'Ordinativo di Fornitura	Ordinativo di Fornitura e Conferma Ordine	Presso P.A. Ordinate	<b>Conformità (on):</b> invio conferma ordine entro 2 giorni lavorativi dalla data di ricevimento <b>Non conformità Grave (off):</b> non invio conferma ordine entro i due giorni lavorativi	No	
	Consegna ed installazione delle apparecchiature	Consegna e installazione dell'apparecchiatura entro 90 gg lavorativi dalla data di ricezione dell'ordine, tenendo conto che il n° di consegne massime mensili previste è pari a 9 (salvo diverso accordo con la PA).	Capitolato Tecnico § 3.1	Confronto tra la data di ricezione ordina e la data di consegna ed installazione	Invio conferma d'ordine e verbale di consegna	Presso P.A. Ordinate	<b>Conformità (on):</b> T<90 <b>Conforme con osservazioni:</b> T=90 <b>Non conformità lieve:</b> 90<T≤100 <b>Non conformità importante:</b> 100<T≤120 <b>Non conformità grave (off):</b> T>120	Si	
	Collaudo del prodotto	Collaudo dell'apparecchiatura entro 7 gg lavorativi dal termine dell'installazione ( salvo diverso acordo con la PA).	Capitolato Tecnico § 3.2	Data di firma del verbale di collaudo, firmato dalla PA e controfirmato dal fornitore	Verbale di collaudo	Presso P.A. Ordinate	<b>Conformità (on):</b> T<7 <b>Conforme con osservazioni:</b> T=7 <b>Non conformità lieve:</b> 7<T≤10 <b>Non conformità importante:</b> 10<T≤15 <b>Non conformità grave (off):</b> T>15	Si	
	Effettuazione corso di formazione del personale	Formazione del personale - Il verbale dovrà contenere la data e il luogo dell'istruzione del personale (previamente concordato con la P.A.)	Capitolato Tecnico § 3.3	Data e luogo di istruzione del Corso di formazione del personale	Verbale di collaudo Comunicazione all'Amministrazione delle date di esecuzione del corso	Presso P.A. Ordinate	<b>Conformità (on):</b> Esecuzione Corso di formazione del personale. <b>Non conformità Grave (off):</b> Mancata esecuzione del Corso di formazione del personale.	No	
B. Qualità dei prodotti/servizi forniti/erogati dal Fornitore	Controllo prodotto fornito	Corrispondenza tra le caratteristiche tecniche minime e migliorative delle apparecchiature ordinate e quelle consegnate	Capitolato Tecnico § 2.1	Confronto tra le caratteristiche tecniche minime e migliorative indicate nella Guida alla Convenzione e quelle delle apparecchiature consegnate	Guida alla Convenzione e scheda tecnica dell'apparecchiatura consegnata	Presso P.A. ordinate	<b>Conformità (on):</b> corrispondenza tra i requisiti dell'apparecchiatura ordinata ed i requisiti dell'apparecchiatura consegnata <b>Non Conformità Grave (off):</b> non corrispondenza tra i requisiti dell'apparecchiatura ordinata ed i requisiti dell'apparecchiatura con	No	
C. Qualità dei servizi integrativi di gestione	Fatturazione	Verifica della conformità della fatturazione in termini di correttezza: -degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta economica; -dei prodotti fatturati rispetto a quelli consegnati	n.a.	Verifica documentale: corrispondenza dei prezzi fatturati vs. prezzi definiti in Offerta economica e corrispondenza dei beni fatturati con i beni consegnati	Fattura e documenti allegati, Verbale di Consegna e installazione, Modulo d'Ordine e Guida alla Convenzione e allegati	Presso P.A. Ordinate	<b>Conformità (on):</b> correttezza nella fatturazione; <b>Non conformità Grave (off):</b> non correttezza nella fatturazione	No	
D. Qualità del Customer Care del Fornitore	Verifica degli orari Customer Care	Il Customer Care dovrà essere attivo per la ricezione delle Richieste di Intervento tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, per almeno 8 ore in una fascia oraria che va dalle ore 8:30 alle ore 19:30.	Capitolato Tecnico § 3.5.4	Verifica attraverso 50 telefonate in BLIND TEST, con telefonate ripartite in orari differenti di differenti giornate lavorative.	n.a.	n.a.	<b>Conforme:</b> gli orari del Customer Care sono rispettati. <b>Conforme con Osservazioni:</b> gli orari di disponibilità del Customer Care non sono rispettati fino al 10 % delle telefonate. <b>Non Conformità Lieve:</b> gli orari di disponibilità del Customer Care non sono rispettati fino al 20% delle telefonate. <b>Non Conformità Importante:</b> gli orari di disponibilità del Customer Care non sono rispettati fino al 30% delle telefonate <b>Non Conformità Grave (off):</b> gli orari di disponibilità del Customer Care non sono rispettati per oltre il 30 % delle telefonate	No	
	Verifica corretto funzionamento del fax del Customer Care	Il Customer Care dovrà essere attivo per la ricezione delle Richieste di Intervento tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, per almeno 8 ore in una fascia oraria che va dalle ore 8:30 alle ore 19:30.	Capitolato Tecnico § 3.5.4	Verifica attraverso BLIND TEST con invio di 50 fax ripartiti in orari differenti di differenti giornate lavorative	Rapporto di ricezione del fax inviato	n.a.	<b>Conforme:</b> gli orari del Customer Care sono rispettati. <b>Conforme con Osservazioni:</b> gli orari di disponibilità del Customer Care non sono rispettati fino al 10 % delle telefonate. <b>Non Conformità Lieve:</b> gli orari di disponibilità del Customer Care non sono rispettati fino al 20% delle telefonate. <b>Non Conformità Importante:</b> gli orari di disponibilità del Customer Care non sono rispettati fino al 30% delle telefonate <b>Non Conformità Grave (off):</b> gli orari di disponibilità del Customer Care non sono rispettati per oltre il 30 % delle telefonate	No	
E. Qualità dei servizi di assistenza (tecnico e post-vendita) della fornitura.	Rispetto del tempo di intervento di manutenzione correttiva	Intervento entro 48 (quarantotto) ore solari, (esclusi sabato domenica, festivi, e gli orari in cui il Cstomer Care non è attivo) dalla “Richiesta di intervento” Allegato 5F	Capitolato Tecnico § 3.5.2	Verifica documentale: confronto fra la data e l'ora della richiesta d'intervento e la data e l'ora riportate nella nota di intervento	Riscontro sul rapporto di ricezione dell'esito positivo dell'invio del fax	Presso P.A. Ordinate	<b>Conformità (on):</b> rispetto delle 48 ore previste <b>Non Conformità Grave (off):</b> mancato rispetto delle 48 ore previste	Si	
	Rispetto dei tempi di ripristino delle funzionalità	Ripristino delle funzionalità dell'Apparecchiatura guasta entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data dell'intervento effettuato entro le 48 ore solari.	Capitolato Tecnico § 3.5.2	Verifica documentale: confronto fra la nota di intervento (48 ore) e la data di ripristino dell'apparecchiatura	Confronto tra la data contenuta nella nota di intervento del ripristino e la data realtiva alla nota dell'intervento (48 ore)	Presso P.A. Ordinate	<b>Conformità (on):</b> T<5 <b>Conforme con osservazioni:</b> T=5 <b>Non conformità lieve:</b> 5<T≤7 <b>Non conformità importante:</b> 7<T≤10 <b>Non conformità grave (off):</b> T>10	Si	