

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	Esecuzione del sopralluogo	Il Fornitore dovrà effettuare il sopralluogo entro 10 giorni solari da quando l'Ordinativo di Fornitura è divenuto irrevocabile ai sensi dell'art. 3 delle Condizioni generali	Capitolato Tecnico § 3.1	Verifica documentale per confronto fra la data dell'invio dell'Ordine e la data di esecuzione del Sopralluogo	Ordinativo di fornitura e verbale di sopralluogo	Presso P.A. Ordinate e/o Fornitore	Conformità (on): sopralluogo entro 10 gg dell'invio dell'ordine; Non conformità Grave (off): mancata esecuzione del sopralluogo entro 10 gg dell'invio dell'ordine;	Si	
	Rispetto dei tempi di consegna	La consegna delle Apparecchiature deve avvenire, tenendo conto del n° di consegne massime mensili previste (salvo diverso accordo con la PA) entro 25 gg solari dalla data di sopralluogo di verifica, salvo il caso in cui il Fornitore ha in calendario già il numero di consegne massime mensili previste. Tale termine è indicato nella comunicazione che il Fornitore fa alla P.A. a seguito del sopralluogo di verifica.	Capitolato Tecnico § 3.2	Verifica documentale tramite confronto tra la data sopralluogo di verifica e la data di consegna ed installazione	Comunicazione (del fornitore) di avvenuto sopralluogo di verifica e verbale di consegna e installazione (salvo accordi diversi con la PA).	Presso P.A. Ordinate e/o Fornitore	Conformità (on): Consegna delle apparecchiature entro 25 gg solari dal sopralluogo di verifica a carico del Fornitore; Non conformità Grave (off): Mancata consegna delle apparecchiature entro 25 gg solari dal sopralluogo di verifica a carico del Fornitore.	Si	
B. Qualità dei prodotti/servizi forniti/erogati dal Fornitore	Controllo prodotto fornito	Corrispondenza tra le caratteristiche tecniche minime e migliorative delle apparecchiature in configurazione minima ordinate e quelle consegnate	Capitolato Tecnico § 2	Confronto tra le caratteristiche tecniche indicate nella Guida alla Convenzione e quelle delle apparecchiature consegnate	Guida alla Convenzione e scheda tecnica dell'apparecchiatura consegnata	Presso P.A. ordinante	Conformità (on): corrispondenza tra i requisiti dell'apparecchiatura ordinata ed i requisiti dell'apparecchiatura consegnata Non Conformità Grave (off): non corrispondenza tra i requisiti dell'apparecchiatura ordinata ed i requisiti dell'apparecchiatura consegnata	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/servizi fatturati rispetto a quelli consegnati/erogati	Capitolato Tecnico § 6.2	Verifica documentale: 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 e installazione, Modulo d'Ordine e Guida alla Convenzione e allegati	Presso P.A. Ordinate e/o Fornitore	Conformità (on): correttezza nella fatturazione; Non conformità Grave (off): 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 § 3.6.4	Verifica attraverso BLIND TEST con 100 telefonate ripartite in orari differenti di differenti giornate lavorative	n.a.	n.a.	Conforme: gli orari del call center sono rispettati. Conforme con Osservazioni: gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 10 % delle telefonate. Non Conformità Lieve: gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 20% delle telefonate. Non Conformità Importante: gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 30% delle telefonate Non Conformità Grave (off): non sono rispettati per oltre il 30 % delle telefonate.	No	
	Verifica corretto funzionamento di un numero fax	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. Le Richieste di Intervento di assistenza e/o manutenzione inoltrate oltre l'orario di lavoro e il sabato, domenica e festivi, si intenderanno ricevute all'inizio dell'orario di lavoro del customer care del giorno lavorativo successivo	Capitolato Tecnico § 3.6.4	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.	Conforme: gli orari del call center sono rispettati. Conforme con Osservazioni: gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 10 % dei fax inviati Non Conformità Lieve: gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 20% dei fax inviati Non Conformità Importante: gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 30% dei fax inviati Non Conformità Grave (off): non sono rispettati per oltre il 30 % dei fax inviati	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 5 F	Capitolato Tecnico § 3.6.2	Verifica documentale: confronto fra la data e l'ora della richiesta d'intervento e la data e l'ora riportate nella Verbale di intervento	Allegato 5 F "Richiesta di intervento" e Verbale di intervento	Presso P.A. Ordinate e/o Fornitore	Conformità (on): rispetto delle 48 ore previste Non Conformità Grave (off): mancato rispetto delle 48 ore previste	Si	
	Rispetto dei tempi di ripristino dell'apparecchiatura o sostituzione	Ripristino delle funzionalità dell'Apparecchiatura guasta entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla data di intervento presente nel verbale dell'intervento effettuato entro 48 ore solari	Capitolato Tecnico § 3.6.2	Verifica documentale: confronto fra la data riportata sulla Verbale di intervento (48 ore) e la data di ripristino/sostituzione dell'apparecchiatura	Confronto tra la data contenuta nella Verbale di intervento del ripristino e la data realtiva alla Verbale dell'intervento (48 ore)	Presso P.A. Ordinate e/o Fornitore	Conformità (on): rispetto dei 3 gg lavorativi; Non Conformità Grave (off): mancato rispetto dei 3 gg lavorativi.	Si	
	Manutenzione preventiva nei 12 o nei 36 mesi successivi i primi 12	Rispetto del calendario, redatto e concordato tra le parti, degli interventi di manutenzione preventiva dettagliato per ogni apparecchiatura	Capitolato Tecnico § 3.6.1	Verifica documentale: confronto fra il calendario (eventuale ultima versione) e la/le data/e del/dei verbale/i di intervento	Calendario Interventi e Verbale di intervento	Presso P.A. Ordinate e/o Fornitore	Conformità (on): rispetto delle date concordate nel calendario Non Conformità Grave (off): mancato rispetto delle date concordate nel calendario	Si	