

| Appendice - 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 |
| A) Qualità del processo di esecuzione dell'ordine | A.1 Consegna ed installazione delle Apparecchiature | Rispetto dei tempi di consegna e installazione delle apparecchiature entro e non oltre i seguenti termini: - 30 (trenta) giorni solari per ordinativi di fornitura fino a n. 30 apparecchiature. I tempi sono calcolati a decorrere dal primo giorno successivo a quello della data dell'Ordinativo di Fornitura. Si tenga presente che il numero massimo di consegne totali mensili che il Fornitore dovrà garantire è 30 (trenta); se il numero di consegne richieste dovesse eccedere tale limite, il Fornitore smaltirà le consegne progressivamente, seguendo l'ordine cronologico con cui sono stati emessi gli Ordinativi di Fornitura dalle Amministrazioni ordinanti e secondo la tabella riportata nel par. 5.1 del Capitolato Tecnico. Nel caso siano superate le 30 apparecchiature mensili, il fornitore deve darne indicazione all'Amministrazione ordinante nella conferma d'ordine. | Capitolato Tecnico § 5.1 | Confronto tra data di consegna delle apparecchiature indicata nella conferma d'ordine e la data riportata nel verbale di consegna. | Conferma Ordine e Verbale di Consegna | Conformità (on): $T \leq T_{previsto}$ Conforme con osservazioni: $T = T_{previsto}$ Non conformità lieve: $T_{previsto} + 5 < T \leq T_{previsto} + 10$ Non conformità importante: $T_{previsto} + 10 < T \leq T_{previsto} + 15$ Non conformità grave (off): $T > T_{previsto} + 15$ | Si |
| | A.2 Collaudo dell'apparecchiatura | Entro 20 (venti) giorni solari dalla data del Verbale di Consegna | Capitolato Tecnico § 5.2 | Confronto tra data presente sul Verbale di Consegna e la data del Verbale di Collaudo | Verbale di Consegna e Verbale di Collaudo | Conformità (on): $T < 20$ Conforme con osservazioni: $T = 20$ Non conformità lieve: $20 < T \leq 35$ Non conformità importante: $35 < T \leq 45$ Non conformità grave (off): $T > 45$ | Si |
| | A.3 Sostituzione Apparecchiatura su collaudo negativo (se applicabile) | Se il collaudo ha esito negativo sostituzione dell'Apparecchiatura entro 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla data del relativo Verbale | Capitolato Tecnico § 5.2 | Confronto tra data presente sul Verbale di Collaudo e data di consegna Apparecchiatura sostitutiva | Verbale di Collaudo e nuovo Verbale di Consegna | Conformità (on): $T < 10$ Conforme con osservazioni: $T = 10$ Non conformità lieve: $10 < T \leq 15$ Non conformità importante: $15 < T \leq 20$ Non conformità grave (off): $T > 20$ | Si |
| B) Qualità del prodotto/ servizio fornito | B.1 Controllo prodotto fornito | Corrispondenza delle caratteristiche tecniche minime e migliorative delle apparecchiature ordinate e quelle consegnate | N.A. | Confronto tra le caratteristiche tecniche indicate nella Guida alla Convenzione e quelle delle apparecchiature consegnate | Guida alla Convenzione e scheda tecnica dell'apparecchiatura consegnata | Conformità (on): corrispondenza tra apparecchiatura ordinata e consegnata Non Conformità Grave (off): non corrispondenza tra apparecchiatura ordinata e consegnata | No |
| C) Servizi integrativi di gestione | C.1 - Fatturazione | Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta; - della quantità dei prodotti/servizi fatturati rispetto a quelli consegnati/erogati | N.A. | corrispondenza dei beni fatturati con i beni consegnati | fattura e documenti allegati, verbale di consegna, modulo d'ordine | Conformità: correttezza nella fatturazione Non conformità Grave: non correttezza nella fatturazione | No |
| D) Qualità del call center del fornitore | D.1 Attivazione Customer care | Attivazione di un Customer care con numero di telefono e fax dedicati | Capitolato Tecnico § 5.7 | Tramite intervista alla PA, e/o eventualmente tramite una telefonata al numero dedicato | n.a. | Conformità: attivato Non conformità Grave: non attivato | No |
| E) - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita | E.1 Manutenzione preventiva | Rispetto del calendario, redatto tra le parti, degli interventi di manutenzione preventiva dettagliato per ogni apparecchiatura | Capitolato Tecnico § 5.6 | Confronto fra la/le data/e definite nel calendario e la/le data/e del/dei verbale/i di intervento | Calendario Interventi e Verbale di intervento | Conformità (on): manutenzioni effettuate alle frequenze previste e nelle date concordate Non Conformità Grave (off): manutenzioni non effettuate alle frequenze previste e nelle date concordate | No |
| | E.2 Manutenzione correttiva | Tempo intervento entro 48 ore lavorative dalla Richiesta d'Intervento | Capitolato Tecnico § 5.6 | Confronto fra la data e l'ora della richiesta d'intervento e la data e l'ora riportate nel verbale di intervento | Richiesta di Intervento e Verbale di Intervento | Conformità (on): $T < 48$ Conforme con osservazioni: $T = 48$ Non conformità lieve: $48 < T \leq 56$ Non conformità importante: $56 < T \leq 60$ Non conformità grave (off): $T > 60$ | Si |