

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	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 di ricezione della richiesta di approvvigionamento e la data di consegna dei dispositivi	Richiesta di approvvigionamento e verbale di consegna	Conformità: T < 5 gg lavorativi Conforme con Osservazioni: T = 5 gg lavorativi Non Conformità Lieve: 5 gg lavorativi < T ≤ 7 gg lavorativi Non Conformità Importante: 7 gg lavorativi < T ≤ 9 gg lavorativi Non conformità Grave: T > 9 gg lavorativi	Si
B. Qualità dei prodotti forniti dal Fornitore	B1 - Controllo prodotto fornito	Corrispondenza tra dispositivi ordinati e consegnati	Capitolato Tecnico § 2	Confronto tra le caratteristiche tecniche indicate nella Guida alla Convenzione e quelle del dispositivo consegnato; Confronto tra i quantitativi indicati nella richiesta di approvvigionamento e quelli dei dispositivi consegnati	Modulo d'Ordine, Guida alla Convenzione e Verbale di consegna	Conformità (on): corrispondenza tra i requisiti/quantitativi dei dispositivi ordinati ed i requisiti/quantitativi dei dispositivi consegnati Non Conformità Grave (off): non corrispondenza tra i requisiti/quantitativi dei dispositivi ordinati ed i requisiti/quantitativi dei dispositivi consegnati	No
C. Qualità dei servizi integrativi di gestione	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 alla Convenzione e allegati	Conformità (on): correttezza nella fatturazione; Non conformità Grave (off): non correttezza nella fatturazione	No
D. Qualità del Customer Care del Fornitore	D1 - 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 8:00 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.	Conforme: gli orari sono rispettati per oltre il 90% delle chiamate. Conforme con Osservazioni: gli orari sono rispettati per il 90% delle chiamate. Non Conformità Lieve: gli orari sono rispettati tra l'80% e l'89% delle chiamate Non Conformità Importante: gli orari sono rispettati tra il 70% e il 79% delle chiamate. Non Conformità Grave: gli orari sono rispettati per meno del 70% delle chiamate	No
E. Qualità dei servizi di assistenza (tecnico e post-vendita) della fornitura.	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 dispositivi	Richiesta di intervento e nota dell'intervento di sostituzione dei dispositivi	Conformità (on): rispetto dei giorni previsti; Non Conformità Grave (off): mancato rispetto dei giorni previsti	Si
	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 dispositivi	Richiesta di intervento e nota dell'intervento di ritiro dei dispositivi	Conformità (on): rispetto dei giorni previsti Non Conformità Grave (off): mancato rispetto dei giorni previsti	Si