

| ID 2243 - Stampanti 18 -<br>ALLEGATO 5 CAPITOLATO TECNICO: APPENDICE 2 - SCHEMA 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 | Note                                    |
| A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine  | A1 - Consegna apparecchiature   | - per ordini fino a 100 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 30 gg (compresi i festivi) dal 1° g del mese successivo alla data ordine<br>- per ordini da 101 a 500 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 45 gg (compresi i festivi) dal 1° g del mese successivo alla data ordine<br>- per ordini da 501 a 1000 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 60 gg (compresi i festivi) dal 1° g del mese successivo alla data ordine<br>- per ordini superiori a 1000 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 90 gg (compresi i festivi) dal 1° g del mese successivo alla data ordine<br>NB sono previsti, a seconda del lotto, differenti quantitativi massimi di consegne mensili (CAP) ed a meno di diversi accordi intercorrenti tra le parti.<br>Relativamente al Lotto 1, l'installazione delle apparecchiature è prevista per gli ordinativi il cui valore è di almeno 500,00 Euro. | Capitolato § 4.1                    | Confronto tra data ricezione ordine e data di consegna | Modulo d'ordine - (Documento di trasporto)*, verbale di consegna apposita nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"   | - per ordini fino a 100 apparecchiature:<br>Conformità: T < 30gg<br>Conforme con osservazioni: T = 30gg<br>Non Conformità Lieve: 30gg < T ≤ 35gg<br>Non Conformità Importante: 35gg < T ≤ 40gg<br>Non Conformità Grave: T > 40gg<br><br>- per ordini da 101 a 500 apparecchiature:<br>Conformità: T < 45gg<br>Conforme con osservazioni: T = 45gg<br>Non Conformità Lieve: 45gg < T ≤ 50gg<br>Non Conformità Importante: 50gg < T ≤ 55gg<br>Non Conformità Grave: T > 55gg<br><br>- per ordini da 501 a 1000 apparecchiature:<br>Conformità: T < 60gg<br>Conforme con osservazioni: T = 60gg<br>Non Conformità Lieve: 60gg < T ≤ 65gg<br>Non Conformità Importante: 65gg < T ≤ 70gg<br>Non Conformità Grave: T > 70gg<br><br>- per ordini superiori a 1000 apparecchiature:<br>Conformità: T < 90gg<br>Conforme con osservazioni: T = 90gg<br>Non Conformità Lieve: 90gg < T ≤ 95gg<br>Non Conformità Importante: 95gg < T ≤ 100gg<br>Non Conformità Grave: T > 100gg | SI              | * (controfirmato dall' Amministrazione) |
|   | A2 - Installazione apparecchiature  | L'installazione delle apparecchiature deve avvenire entro i seguenti termini:<br>• ordini fino a 100 app. ≤ 30 gg naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine<br>• ordini da 101 a 500 app. ≤ 45 gg naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine<br>• ordini da 501 a 1000 app. ≤ 60 gg naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine<br>• ordini superiori a 1000 app. ≤ 90 gg naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine<br><br>N.B. Nel caso di ordini inferiori a euro 500 per il lotto 1 e nel caso in cui la PA decida di eseguire autonomamente l'installazione, il requisito è NA.   | Capitolato § 4.1                    | Confronto tra data ricezione ordine e data di consegna | Modulo d'ordine - (Documento di trasporto)*, verbale di consegna o apposita nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore" | - per ordini fino a 100 apparecchiature:<br>Conformità: T < 30gg<br>Conforme con osservazioni: T = 30gg<br>Non Conformità Lieve: 30gg < T ≤ 35gg<br>Non Conformità Importante: 35gg < T ≤ 40gg<br>Non Conformità Grave: T > 40gg<br><br>- per ordini da 101 a 500 apparecchiature:<br>Conformità: T < 45gg<br>Conforme con osservazioni: T = 45gg<br>Non Conformità Lieve: 45gg < T ≤ 50gg<br>Non Conformità Importante: 50gg < T ≤ 55gg<br>Non Conformità Grave: T > 55gg<br><br>- per ordini da 501 a 1000 apparecchiature:<br>Conformità: T < 60gg<br>Conforme con osservazioni: T = 60gg<br>Non Conformità Lieve: 60gg < T ≤ 65gg<br>Non Conformità Importante: 65gg < T ≤ 70gg<br>Non Conformità Grave: T > 70gg<br><br>- per ordini superiori a 1000 apparecchiature:<br>Conformità: T < 90gg<br>Conforme con osservazioni: T = 90gg<br>Non Conformità Lieve: 90gg < T ≤ 95gg<br>Non Conformità Importante: 95gg < T ≤ 100gg<br>Non Conformità Grave: T > 100gg | SI              | * (controfirmato dall' Amministrazione) |
| B - Qualità del prodotto fornito  | B1 - Corrispondenza delle caratteristiche tecniche dell'apparecchiatura consegnata con quelle dell'apparecchiatura ordinata | Corrispondenza tra l'apparecchiatura consegnata e quella ordinata  | Capitolato § 3                      | confronto tra prodotto consegnato e prodotto ordinato  | Modulo d'ordine, (documento di trasporto)*, verbale di consegna e installazione, verbali di collaudo                                    | Conformità: caratteristiche corrispondenti tra ordinato e consegnato<br>Non conformità grave: le caratteristiche tra ordinato e consegnato non corrispondono  | SI              |   |

| ID 2243 - Stampanti 18 -<br>ALLEGATO 5 CAPITOLATO TECNICO: APPENDICE 2 - SCHEMA 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 | Note |
| C - Qualità dei servizi integrativi di gestione   | C1 - Fatturazione   | Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza:<br>- degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica;<br>- 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: corretta fatturazione;<br>Non conformità grave: non corretta fatturazione;   | NO              |      |
| D - Qualità del call center del Fornitore   | D1 - Verifica degli orari del Call Center                 | Gli orari di ricezione delle chiamate saranno, per tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, dalle ore 8:30 alle ore 13:30 e dalle 14:30 alle 17:30.  | Capitolato § 4.3.2                  | Campagna di telefonate in Blind test   | Documentazione dell'esito del blind test                           | Conformità: gli orari del call center sono rispettati per oltre il 90% delle chiamate;<br>Conformità con Osservazione: gli orari del call center sono rispettati per il 90% delle chiamate;<br>Non conformità lieve: gli orari del call center sono rispettati per l'85% ≤ % < 90% delle chiamate;<br>Non conformità importante: gli orari del call center sono rispettati per l' 80% ≤ % < 85% delle chiamate;<br>Non conformità Grave: gli orari del call center sono rispettati per meno del 80% delle chiamate.  | SI              |      |
|   | D2 - Attribuzione di un numero progressivo di chiamata    | Ad ogni chiamata ricevuta, relativa alla richiesta di intervento per malfunzionamento dell'apparecchiatura, il Fornitore dovrà assegnare un numero progressivo identificativo della chiamata. Tale identificativo, unitamente all'ora di registrazione, dovrà essere comunicato al richiedente contestualmente alla chiamata.   | Capitolato § 4.3.2                  | tramite intervista alla PA, e/o eventualmente tramite una telefonata al Call Center  | Intervista alla PA/telefonata al call center                       | Conformità: numero chiamata assegnato<br>Non conformità grave: numero chiamata non assegnato   | NO              |      |
|   | D3 - Verifica della risposta del call-center              | Percentuale di chiamate perdute non dovrà essere superiore al 4%.   | Capitolato § 4.3.2                  | Campagna di telefonate in Blind test   | Documentazione dell'esito del blind test                           | Conforme : P < 4%<br>Conforme con Osservazioni: P = 4%<br>Non Conformità Lieve: 4% < P ≤ 8%<br>Non Conformità Importante: 8% < P ≤ 15%<br>Non Conformità Grave: P >15%   | SI              |      |
|   | D4 - Verifica dei tempi di risposta del call-center       | Risposta del call center inferiore a 20" per il 90% delle telefonate ricevute   | Capitolato § 4.3.2                  | Campagna di telefonate in Blind test   | Documentazione dell'esito del blind test                           | Conformità: T ≤ 20" per oltre il 90% delle chiamate;<br>Conformità con Osservazione: T ≤ 20" per il 90% delle chiamate;<br>Non conformità lieve: T ≤ 20" per 85% ≤ % < 90% delle chiamate;<br>Non conformità importante: T ≤ 20" per 80% ≤ % < 85% delle chiamate;<br>Non conformità grave: T ≤ 20" per meno del 80% delle chiamate.   | SI              |      |
|   | E1 - Ripristino dei malfunzionamenti sull'apparecchiatura | Ripristino entro 48 (quarantotto) ore solari successive alla registrazione della chiamata - esclusi sabato, domenica e festivi - per tutte le apparecchiature installate nei Capoluoghi di Provincia; entro il termine delle 60 (sessanta) ore solari - esclusi sabato, domenica e festivi - per tutte le apparecchiature installate nel resto del territorio nazionale | Capitolato § 4.5                    | Confronto tra la data e ora della richiesta d'intervento tecnico (registrazione chiamata) e la data e l'ora di ripristino dell'apparecchiatura | Rapporto d'intervento tecnico (nota intervento)                    | Conformità:<br>- capoluoghi di provincia: T < 48h<br>- resto del territorio nazionale: T < 60h<br>Conformità con osservazione:<br>- capoluoghi di provincia: T = 48h<br>- resto del territorio nazionale: T = 60h<br>Non conformità lieve:<br>- capoluoghi di provincia : 48h < T ≤ 52h<br>- resto del territorio nazionale: 60h < T ≤ 64h<br>Non conformità importante:<br>- capoluoghi di provincia : 52h < T ≤ 60h<br>- resto del territorio nazionale : 64h < T ≤ 72h<br>Non conformità grave:<br>- capoluoghi di provincia : T > 60 h<br>- resto del territorio nazionale: T > 72 h | SI              |      |

| ID 2243 - Stampanti 18 -<br>ALLEGATO 5 CAPITOLATO TECNICO: APPENDICE 2 - SCHEMA 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 | Note                                    |
| E - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita  | E2 - Tempi di ritiro apparecchiature usate | Per ordini fino a 100 apparecchiature → tempo di ritiro 40 gg. naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine<br>Per ordini da 101 a 500 apparecchiature → tempo di ritiro 60 gg. naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine<br>Per ordini da 501 a 1000 apparecchiature → tempo di ritiro 70 gg. naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine<br>Per ordini superiori a 1000 apparecchiature → tempo di ritiro 110 gg. naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine | Capitolato § 4.2                    | Confronto tra la data ordine delle nuove apparecchiature tenendo conto della quantità di macchine ordinate con la data di ritiro delle apparecchiature usate | Modulo d'ordine apparecchiature e documento di trasporto* | <b>Conformità:</b><br>- fino a 100 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate < 40gg<br>- da 101 a 500 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate < 60gg<br>- da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate < 70gg;<br>- superiore a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate < 110gg;<br><b>Conformità con osservazioni:</b><br>- fino a 100 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate = 40gg<br>- da 101 a 500 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate = 60gg<br>- da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate = 70gg;<br>- superiore a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate = 110gg;<br><b>Non conformità lieve:</b><br>- fino a 100 apparecchiature ordinate: 40gg < T ≤ 45gg<br>- da 101 a 500 apparecchiature ordinate: 60gg < T ≤ 65gg<br>- da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: 70gg < T ≤ 75gg;<br>- superiore a 1000 apparecchiature ordinate: 110gg < T ≤ 115gg;<br><b>Non conformità importante:</b><br>- fino a 100 apparecchiature ordinate: 45gg < T ≤ 50gg<br>- da 101 a 500 apparecchiature ordinate: 65gg < T ≤ 70gg<br>- da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: 75gg < T ≤ 80gg;<br>- superiore a 1000 apparecchiature ordinate: 115gg < T ≤ 120gg;<br><b>Non conformità grave:</b><br>- fino a 100 apparecchiature ordinate:T di ritiro stampanti usate > 50gg<br>- da 101 a 500 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate >70gg<br>- da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate >80gg;<br>- superiore a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate >120gg. | SI              | * (controfirmato dall' Amministrazione) |