

ID 2461 - Stampanti 19 - 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 - per ordini da 101 a 500 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 45 gg (compresi i festivi) dal 1° g del mese successivo alla data ordine - per ordini da 501 a 1000 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 60 gg (compresi i festivi) dal 1° g del mese successivo alla data ordine - per ordini superiori a 1000 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 90 gg (compresi i festivi) dal 1° g del mese successivo alla data ordine	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: Conformità: T < 30gg Conforme con osservazioni: T = 30gg Non Conformità Lieve: 30gg < T ≤ 35gg Non Conformità Importante: 35gg < T ≤ 40gg Non Conformità Grave: T > 40gg - per ordini da 101 a 500 apparecchiature: Conformità: T < 45gg Conforme con osservazioni: T = 45gg Non Conformità Lieve: 45gg < T ≤ 50gg Non Conformità Importante: 50gg < T ≤ 55gg Non Conformità Grave:T > 55gg - per ordini da 501 a 1000 apparecchiature: Conformità: T < 60gg Conforme con osservazioni: T = 60gg Non Conformità Lieve: 60gg < T ≤ 65gg Non Conformità Importante: 65gg < T ≤ 70gg	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)
	A2 - Installazione apparecchaiture	L'installazione delle apparecchiature deve avvenire entro i seguenti termini: • ordini fino a 100 app. ≤ 30 gg naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine • ordini da 101 a 500 app. ≤ 45 gg naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine • ordini da 501 a 1000 app. ≤ 60 gg naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine • ordini superiori a 1000 app. ≤ 90 gg naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine	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: Conformità: T < 30gg Conforme con osservazioni: T = 30gg Non Conformità Lieve: 30gg < T ≤ 35gg Non Conformità Importante: 35gg < T ≤ 40gg Non Conformità Grave: T > 40gg - per ordini da 101 a 500 apparecchiature: Conformità: T < 45gg Conforme con osservazioni: T = 45gg Non Conformità Lieve: 45gg < T ≤ 50gg Non Conformità Importante: 50gg < T ≤ 55gg Non Conformità Grave:T > 55gg - per ordini da 501 a 1000 apparecchiature: Conformità: T < 60gg Conforme con osservazioni: T = 60gg Non Conformità Lieve: 60gg < T ≤ 65gg Non Conformità Importante: 65gg < T ≤ 70gg	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)
B - Qualità del prodotto fornito	B1 - Corrispondenza delle caratteristiche tecniche dell'apparecchiatu	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 Non conformità grave: le caratteristiche tra ordinato e consegnato non corrispondono	SI	

ID 2461 - Stampanti 19 - 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 valutrazione	Presenza penale	Note
C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C1 - Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica; - 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; Non conformità grave: non corretta fatturazione;	NO	
D - Qualità del call center del Fornitore	D1 - 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	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 Non conformità grave: numero chiamata non assegnato	NO	
	D2 - 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% Conforme con Osservazioni: P = 4% Non Conformità Lieve: 4% < P ≤ 8% Non Conformità Importante: 8% < P ≤ 15% Non Conformità Grave: P >15%	SI	
	D3 - 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; Conformità con Osservazione: T ≤ 20" per il 90% delle chiamate; Non conformità lieve: T < 20" per 85% < % < 90%	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;	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: - capoluoghi di provincia: T < 48h - resto del territorio nazionale: T < 60h Conformità con osservazione: - capoluoghi di provincia: T = 48h - resto del territorio nazionale: T = 60h Non conformità lieve:	SI	

ID 2461 - Stampanti 19 - 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 valutrazione	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 Per ordini da 101 a 500 apparecchiature → tempo di ritiro 60 gg. naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese	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*	Conformità: - fino a 100 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate < 40gg - da 101 a 500 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate < 60gg - da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate < 70gg; - superiore a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate < 110gg; Conformità con osservazioni: - fino a 100 apparecchiature ordinate: T di ritiro	SI	* (controfirmato dall'Amministrazione)