

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
<b>A. Qualità del processo di esecuzione dell'Ordine</b>	Invio Conferma Ordine	Invio della Conferma Ordine entro 2 (due) giorni lavorativi dalla ricezione dell'Ordinativo. Conferma Ordine con indicazione della: - date di consegna e installazione delle apparecchiature; - data di sopralluogo.	Capitolato Tecnico § 3.1	Verifica documentale: confronto fra la data dell'invio della Conferma Ordine e la data di ricezione dell'Ordinativo di Fornitura	Ordinativo di Fornitura e Conferma Ordine	<b>Conforme:</b> invio conferma ordine entro 2 giorni lavorativi dalla data di ricevimento dell'ordine con indicazione della data consegna apparecchiature/ data sopralluogo; <b>Conforme con Osservazioni:</b> invio conferma ordine entro i due giorni lavorativi non rispettato fino al 10% degli ordini; <b>Non Conformità Lieve:</b> invio conferma ordine entro i due giorni lavorativi non rispettato fino al 20% degli ordini; <b>Non Conformità Importante:</b> invio conferma ordine entro i due giorni lavorativi non rispettato fino al 30% degli ordini; <b>Non conformità Grave (off):</b> non invio conferma ordine entro i due giorni lavorativi oltre al 30% degli ordini.	No
	Rispetto dei tempi di consegna ed installazione	Consegna ed installazione dell'apparecchiatura entro 8 gg solari dal termine di compimento degli interventi a carico del fornitore, tenendo conto del n° di consegne massime mensili previste (salvo diverso accordo con la PA).	Capitolato Tecnico § 3.3	Verifica documentale: Confronto tra la data di conclusione degli interventi di competenza e la data di consegna ed installazione	Comunicazione (del fornitore) di conclusione degli interventi di propria competenza e verbale di consegna e installazione (salvo accordi diversi con la PA)	<b>Conforme:</b> Consegna ed installazione delle apparecchiature entro 8 gg solari dal termine di compimento degli interventi a carico del fornitore; <b>Conforme con Osservazioni:</b> Consegna ed installazione delle apparecchiature entro 8 gg solari dal termine di compimento degli interventi a carico del fornitore non rispettato fino al 10% degli ordini; <b>Non Conformità Lieve:</b> Consegna ed installazione delle apparecchiature entro 8 gg solari dal termine di compimento degli interventi a carico del fornitore non rispettato fino al 20% degli ordini; <b>Non Conformità Importante:</b> Consegna ed installazione delle apparecchiature entro 8 gg solari dal termine di compimento degli interventi a carico del fornitore non rispettato fino al 30% degli ordini; <b>Non conformità Grave (off):</b> Mancata consegna ed installazione delle apparecchiature entro 8 gg solari dal termine di compimento degli interventi a carico del fornitore non rispettata per oltre il 30% degli ordini.	Sì
<b>B. Qualità dei prodotti/servizi forniti/erogati dal Fornitore</b>	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 all'Accordo Quadro e quelle delle apparecchiature consegnate	Guida all'Accordo Quadro e scheda tecnica dell'apparecchiatura consegnata	<b>Conformità (on):</b> corrispondenza tra i requisiti dell'apparecchiatura ordinata ed i requisiti dell'apparecchiatura consegnata <b>Non Conformità Grave (off):</b> non corrispondenza tra i requisiti dell'apparecchiatura ordinata ed i requisiti dell'apparecchiatura consegnata	No
<b>C. Qualità dei servizi integrativi di gestione</b>	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 all'Accordo Quadro e allegati	<b>Conforme:</b> correttezza nella fatturazione; <b>Conforme con Osservazioni:</b> correttezza nella fatturazione non sono rispettata fino al 10% degli ordini; <b>Non Conformità Lieve:</b> correttezza nella fatturazione non sono rispettata fino al 20% degli ordini; <b>Non Conformità Importante:</b> correttezza nella fatturazione non sono rispettata fino al 30% degli ordini; <b>Non conformità Grave (off):</b> non correttezza nella fatturazione oltre al 30% degli ordini.	No
<b>D. Qualità del Customer Care del Fornitore</b>	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 18:30.	Capitolato Tecnico § 3.7.4	Verifica attraverso BLIND TEST con telefonate ripartite in orari differenti di differenti giornate lavorative	n.a.	<b>Conforme:</b> gli orari del call center sono rispettati. <b>Conforme con Osservazioni:</b> gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 10% delle telefonate. <b>Non Conformità Lieve:</b> gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 20% delle telefonate. <b>Non Conformità Importante:</b> gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 30% delle telefonate <b>Non Conformità Grave:</b> non sono rispettati per oltre il 30 % delle telefonate.	No
<b>E. Qualità dei servizi di assistenza (tecnico e post-vendita) della fornitura.</b>	Rispetto del tempo di intervento di manutenzione correttiva	Numero interventi su chiamata illimitati; intervento entro 24 (ventiquattro) ore solari (esclusi sabato, domenica, festivi, e gli orari in cui il Customer Care non è attivo) dalla data di ricezione della "Richiesta di intervento", trasmessa dall'Amministrazione	Capitolato Tecnico § 3.7.2	Verifica documentale: confronto fra la data e l'ora della richiesta d'intervento e la data e l'ora riportate nella nota di intervento		<b>Conformità (on):</b> rispetto delle 24 ore previste <b>Non Conformità Grave (off):</b> mancato rispetto delle 24 ore previste	Sì
	Rispetto dei tempi di ripristino dell'apparecchiatura	Ripristino funzionalità entro 3 gg lavorativi dalla data di ricezione della Richiesta di intervento	Capitolato Tecnico § 3.7.2	Verifica documentale: confronto fra la data di ricezione della richiesta di intervento e la data di ripristino/sostituzione dell'apparecchiatura	Nota o verbale di intervento	<b>Conformità (on):</b> rispetto dei 3 gg lavorativi; <b>Non Conformità Grave (off):</b> mancato rispetto dei 3 gg lavorativi.	Sì
	Manutenzione preventiva	Rispetto del calendario, redatto e concordato tra le parti, degli interventi di manutenzione preventiva dettagliato per ogni apparecchiatura	Capitolato Tecnico § 3.7.1	Verifica documentale: confronto fra il calendario (eventuale ultima versione) e la/le data/e del/dei verbale/i di intervento	Calendario Interventi e Verbali di intervento	<b>Conforme:</b> rispetto delle date concordate nel calendario; <b>Conforme con Osservazioni:</b> rispetto delle date concordate nel calendario fino al 10% delle apparecchiature; <b>Non Conformità Lieve:</b> rispetto delle date concordate nel calendario fino al 20% delle apparecchiature; <b>Non Conformità Importante:</b> rispetto delle date concordate nel calendario fino al 30% delle apparecchiature; <b>Non Conformità Grave:</b> mancato rispetto delle date concordate nel calendario per oltre il 30 % delle apparecchiature.	Sì