

Appendice 1 - Tabella Schema Verifiche Ispettive

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Schema Accordo Quadro	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A1 - Consegna, installazione apparecchiature	Per ordini fino a 100 apparecchiature → tempo di consegna e installazione e di messa in esercizio: 25 gg lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine" Per ordini da 101 a 500 apparecchiature → tempo di consegna e installazione e di messa in esercizio: 35 gg lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine" Per ordini da 501 a 1000 apparecchiature → tempo di consegna e installazione e di messa in esercizio: 50 gg lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine" Per ordini superiori a 1000 apparecchiature → tempo di consegna e installazione e di messa in esercizio: 75 gg lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine"	Capitolato § 5.4	confronto tra data ordine e data consegna e installazione	Modulo d'ordine, <u>fax del fornitore</u> , <u>già conferma d'ordine</u> , verbale di consegna e installazione (Documento di trasporto)*, o apposita nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne e Fornitore", <u>piano delle consegne</u> , <u>se concordate consegne ripartite</u>	per ordinativi di fornitura fino a n. 100 apparecchiature Conformità: T <25gg; Conformità con osservazione: T <25; Non conformità lieve: 25gg-T<30gg; Non conformità importante: 30gg-T<35gg; Non conformità grave: T>35gg	SI	* (controfirmato dall'Amministrazione)
		e stato individuato il numero massimo di installazioni pianificate nel mese: LAR = 8,184 unita, il Fornitore potrà qualificare le prestazioni secondo il solo quantitativo massimo autorizzato del mese consegnando la				per ordinativi di fornitura da n. 101 fino a n. 500 Conformità: T <35gg; Conformità con osservazione: T <35 Non conformità lieve: 35gg-T<42gg; Non conformità importante: 42gg-T<50gg; Non conformità grave: T>50gg		
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 § 4	confronto tra prodotto consegnato con quello ordinato	modulo d'ordine, (documento di trasporto)*, verbale di consegna e installazione	Conformità: esatta corrispondenza fra ordinato e consegnato; Non conformità grave: non corrispondenza fra ordinato e consegnato;	SI	* (controfirmato dall'Amministrazione)
Qualità dei servizi integrativi di gestione	C1 - Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: a) degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica; b) dei prodotti/servizi fatturati (quantità) rispetto a quelli consegnati/erogati		corrispondenza tra beni/servizi fatturati e beni/servizi consegnati/erogati	fattura e documenti allegati, modulo d'ordine, (documento di trasporto)*, verbale di consegna e installazione	Conformità: correttezza nella fatturazione; Non conformità grave: non correttezza nella fatturazione;	NO	* (controfirmato dall'Amministrazione)
Qualità dei call center del fornitore	D1 - Verifica degli orari del Call Center	Gli orari di ricezione delle chiamate saranno, per tutti i giorni dell'anno, con esclusione della domenica e dei festivi: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 17,30	Capitolato § 5.6.2	Verifica attraverso telefonate in modalità blind test	N.A.	Conformità: esatta corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel capitolato e quanto riscontrato; Non conformità grave: non corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel capitolato e quanto riscontrato;	SI	
	D2 - Attribuzione di un numero progressivo di chiamata	Il Fornitore dovrà, alla ricezione della richiesta di intervento, comunicare all'Amministrazione: - un numero progressivo di chiamata, identificativo della richiesta di intervento (ticket); - data e ora di ricezione della richiesta; - data ed ora stimata di intervento dell'operatore on-site per la risoluzione della problematica evidenziata, fatto salvo il termine per la rimozione del malfunzionamento.	Capitolato § 5.6.3.1	tramite intervista alla PA, e/o eventualmente tramite una telefonata al Call Center	intervista alla PA/telefonata al call center	Conformità: attribuzione del numero progressivo; Non conformità grave: mancata attribuzione del numero progressivo;	SI	
	D3 - Verifica dei tempi di risposta del call-center	Risposta entro 20" per il 90% delle chiamate	Capitolato § 5.6.2	Verifica attraverso telefonate in modalità blind test	misurazione del tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata	Conformità: % risposte entro 20" >= 90% Non conformità grave: % risposte entro 20" < 90%	SI	
	D4 - Verifica <u>chiamate perse</u>	Chiamate perse, in percentuale non superiore al 4%	Capitolato § 5.6.2	Verifica attraverso telefonate in modalità blind test	conteggio delle chiamate perse, nel periodo di riferimento	Conformità: % chiamate perdute<=4% Non conformità grave: % chiamate perdute >4%;	SI	
Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E1 - Ripristino dei malfunzionamenti sull'apparecchiatura	Ripristino entro 8 ore lavorative successive alla richiesta di intervento on site effettuata tramite chiamata al call center. (esclusi sabato, domenica e festivi)	Capitolato § 5.7.1	confronto tra la data e l'ora dell'intervento tecnico e la data e l'ora della richiesta di intervento al call center	Rapporto d'intervento tecnico*	Conformità: T < 8 h Conformità con osservazione: T= 8 h Non conformità lieve: 8h-T<= 10 h Non conformità importante: 10 h-T<= 16 h Non conformità grave:T> 16 h ovvero assenza di date e ore sul rapporto	SI	* (controfirmato dall'Amministrazione)
	E2 - Tempi di ritiro apparecchiature usate	Per ordini fino a 100 apparecchiature (nuove) → tempo di ritiro 30 gg. lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine Per ordini da 101 a 500 apparecchiature (nuove) → tempo di ritiro 50 gg. lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine Per ordini da 501 a 1000 apparecchiature (nuove) → tempo di ritiro 70 gg. lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine Per ordini superiori a 1000 apparecchiature (nuove) → tempo di ritiro 100 gg. naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine	Capitolato § 5.5	confronto tra data ordine delle nuove apparecchiature, quantità di macchine ordinate e la data di ritiro delle apparecchiature usate	modulo d'ordine apparecchiature; fax del Fornitore di conferma dell'ordine e documento di trasporto*	Conformità: - fino a 100 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate < 30gg - da 101 a 500 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate < 50gg - da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate < 70gg; - superiore a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate < 100gg; Conformità con osservazioni: - fino a 100 apparecchiature ordinate: Tdi ritiro apparecchiature usate = 30gg - da 101 a 500 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate = 50gg - da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate = 70gg; - superiore a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate = 100gg; Non conformità lieve: - fino a 100 apparecchiature ordinate: 30gg < T < 35gg - da 101 a 500 apparecchiature ordinate: 50gg < T < 55gg; - da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: 70gg < T < 75gg; - superiore a 1000 apparecchiature ordinate: 100gg < T < 105gg; Non conformità importante: - fino a 100 apparecchiature ordinate: 35gg < T < 40gg - da 101 a 500 apparecchiature ordinate: 55gg < T < 60gg - da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: 75gg < T < 80gg- - superiore a 1000 apparecchiature ordinate: 105gg < T < 110gg; Non conformità grave: - fino a 100 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate > 40gg - da 101 a 500 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate >60gg - da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate >80gg superiore a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate >110gg;	SI	* (controfirmato dall'Amministrazione)