

Schema delle verifiche ispettive							
Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/Accordo Quadro	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale applicata da PA
A. Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A1 - Rispetto dei tempi di consegna	Consegna dei dispositivi entro 30 giorni lavorativi dall'accettazione dell'Ordine di Fornitura da parte del Fornitore ovvero diverso termine concordato tra le parti anche sulla base dell'approntamento dei locali cui i dispositivi sono destinati	Capitolato Tecnico § 3.2	Confronto tra la data di accettazione dell'ordine di fornitura e la data di consegna dei dispositivi	Accettazione dell'ordine fatta dal fornitore e registrata nel portale acquistinretepa.it; verbale di consegna riportante la data o documento equipollente	Conformità: T< 31 gg lavorativi Non Conformità Lieve: 31 gg lavorativi ≤ T ≤ 45 gg lavorativi Non conformità Grave: T > 45 gg lavorativi	Si
	B1 - Controllo prodotto fornito	Corrispondenza tecnica tra dispositivi ordinati e consegnati	Capitolato Tecnico § 3.4	Confronto tra le caratteristiche tecniche indicate negli allegati all'Accordo Quadro e quelle del dispositivo consegnato	Ordine di fornitura; verbale di consegna o documento equipollente (verbale di collaudo)	Conformità (on): corrispondenza tra i requisiti dei dispositivi ordinati ed i requisiti dei dispositivi consegnati Non Conformità Grave (off): non corrispondenza tra i requisiti dei dispositivi ordinati ed i requisiti dei dispositivi consegnati	Si
	B2 - Controllo prodotto fornito	Corrispondenza quantitativa tra dispositivi ordinati e consegnati	Capitolato Tecnico § 3.1	Confronto tra i quantitativi indicati negli ordini di fornitura e quelli dei dispositivi consegnati	Ordine di fornitura; verbale/i di consegna o documento/i equipollente	Conformità (on): corrispondenza tra i quantitativi dei dispositivi ordinati ed i quantitativi dei dispositivi consegnati Non Conformità Grave (off): non corrispondenza tra i quantitativi dei dispositivi ordinati ed i quantitativi dei dispositivi consegnati	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 e delle informazioni tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, per almeno 8 (otto) ore in una fascia oraria che va dalle ore 8:00 alle ore 19:00.	Capitolato Tecnico § 3.6.3	Verifica attraverso una campagna di telefonate in BLIND TEST, ripartite in orari differenti	Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio: risposta entro 20 secondi, per il 90% delle chiamate ricevute nel corso del Blind test. Verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore inteso come persona fisica, al netto dei messaggi IVR (Interactive Voice Response). In caso di mancata risposta entro il tempo definito, il livello di servizio si considera disatteso.	Conforme (on): il livello di servizio è rispettato per oltre il 90% delle chiamate Non Conformità Grave (off): il livello di servizio non è rispettato per meno del 70% delle chiamate	No
	D2 - Verifica mancata risposta	Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio: Percentuale di chiamate perdute nel mese non superiore a 5%.	Capitolato Tecnico § 3.6.3	Verifica attraverso una campagna di telefonate in BLIND TEST, ripartite in orari differenti	Si definisce chiamata perduta quella telefonata: 1.che non ottiene risposta da un operatore fisico entro 60 secondi al netto dei messaggi IVR (Interactive Voice Response)* 2.a cui segue il segnale di occupato; 3.a cui segue risposta immediata di rifiuto della chiamata tramite messaggio pre-registrato; 4.che viene messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio).	Conforme (on): il livello di servizio è rispettato se ≤ al 5% delle chiamate Non Conformità Grave (off): il livello di servizio non è rispettato se > del 5% delle chiamate	No
E. Qualità dei servizi di assistenza (tecnico e post-vendita) della fornitura.	E1 - Rispetto dei tempi ripristino funzionalità del dispositivo guasto	Ripristino funzionalità del dispositivo guasto entro 3 giorni lavorativi dalla data di ricezione della "Richiesta di intervento" trasmessa dall'Amministrazione	Capitolato Tecnico § 3.6.2	Confronto fra la data di ricezione "Richiesta di intervento" ed il ripristino del dispositivo guasto	Richiesta di intervento e nota dell'intervento	Conformità (on): rispetto dei giorni previsti Non Conformità Grave (off): mancato rispetto dei giorni previsti/mancata conservazione delle note di intervento	No
	E2 - Rispetto dei tempi di sostituzione dispositivi in caso di impossibilità di ripristino	Sostituzione del dispositivo guasto, in caso di impossibilità di ripristino della funzionalità del dispositivo, entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione della "Richiesta di intervento" trasmessa dall'Amministrazione	Capitolato Tecnico § 3.6.2	Confronto fra la data di ricezione "Richiesta di intervento" e la sostituzione del dispositivo guasto	Richiesta di intervento e nota dell'intervento	Conformità (on): rispetto dei giorni previsti; Non Conformità Grave (off): mancato rispetto dei giorni previsti/mancata conservazione delle note di intervento	No