

## 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>	A1 - Rispetto dei tempi di consegna ed installazione	Consegna ed installazione dell'apparecchiatura entro 40 giorni dalla ricezione dell'ordinativo stesso, tenendo conto del n° di consegne massime mensili previste (salvo diverso accordo con la PA)	Capitolato Tecnico § 3.1 e 3.2	Verifica documentale: confronto data di consegna sul verbale di consegna e installazione e data di ricezione dell'ordine	Verbale di consegna e installazione sottoscritto da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore	<b>Conformità:</b> T < 40 gg solari <b>Conformità con Osservazioni:</b> T = 40 gg solari <b>Non Conformità Lieve:</b> 41 gg solari ≤ T ≤ 43 gg solari <b>Non Conformità Importante:</b> 44 gg solari ≤ T ≤ 46 gg solari <b>Non conformità Grave:</b> T > 46 gg solari	Si
<b>B. Qualità dei prodotti/servizi forniti/erogati dal Fornitore</b>	B1 - Controllo prodotto fornito	Corrispondenza tra le caratteristiche tecniche minime e migliorative delle apparecchiature ordinate e quelle consegnate	Capitolato Tecnico § 2	Confronto tra le caratteristiche tecniche indicate nell'ordine di fornitura (e relativi codici prodotto) e quelle delle apparecchiature consegnate (e relativi codici prodotto)	Modulo d'Ordine, scheda tecnica dell'apparecchiatura consegnata e Verbale di collaudo	<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>	C1 - 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 (on):</b> correttezza della fatturazione; <b>Non conformità Grave (off):</b> non correttezza della fatturazione	No
<b>D. Qualità del Customer Care del Fornitore</b>	D1 - 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 19:30.	Capitolato Tecnico § 3.6.4	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>	E1 - 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 via fax dall'Amministrazione	Capitolato Tecnico § 3.6.2	Verifica documentale: confronto fra la data e l'ora di ricezione della richiesta d'intervento e la data e l'ora riportate nella nota di intervento	Richiesta d'intervento e nota o verbale d'intervento	<b>Conformità:</b> T < 24 h <b>Conforme con Osservazioni:</b> T = 24 h <b>Non Conformità Lieve:</b> 25 h ≤ T ≤ 27 h <b>Non Conformità Importante:</b> 28 h ≤ T ≤ 30 h <b>Non conformità Grave:</b> T > 30 h	Si
	E2 - Rispetto dei tempi di ripristino dell'apparecchiatura	Ripristino funzionalità dell'apparecchiatura guasta entro 3 gg lavorativi dalla data di ricezione della Richiesta di intervento	Capitolato Tecnico § 3.6.2	Verifica documentale: confronto fra la data di ricezione della richiesta di intervento e la data di ripristino dell'apparecchiatura	Richiesta d'intervento e 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.	Si
	E3 - Manutenzione preventiva	Rispetto del calendario, (comprese le eventuali successive modifiche concordate tra le parti) redatto e concordato tra le parti, degli interventi di manutenzione preventiva dettagliato per ogni apparecchiatura	Capitolato Tecnico § 3.6.1	Verifica documentale: confronto fra il calendario (eventuale ultima versione) e la/le data/e del/dei verbale/i di manutenzione preventiva	Calendario Interventi e Verbali di manutenzione preventiva	<b>Conforme (on):</b> rispetto delle date concordate nel calendario; <b>Non Conformità Grave (off):</b> mancato rispetto delle date concordate nel calendario.	Si