

Allegato 5 - Appendice 2 - 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	Note
A. Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A.1 Consegna e installazione apparecchiature	<p>per ordini fino a 80 apparecchiature per il lotto 1; fino a 50 apparecchiature per il lotto 2 e fino a 100 apparecchiature per il lotto 3: tempo di consegna ≤ 20 gg lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine</p> <p>per ordini da 81 fino a 150 apparecchiature per il lotto 1; da 51 fino a 120 apparecchiature per il lotto 2 e da 101 fino a 200 apparecchiature per il lotto 3: tempo di consegna ≤ 40 gg lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine</p> <p>per ordini superiori a 150 apparecchiature per il lotto 1 e superiori a 120 apparecchiature per il lotto 2 e superiori a 200 apparecchiature per il lotto 3: tempo di consegna ≤ 60 gg lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine</p> <p>Per gli ordini effettuati entro i primi 20 giorni lavorativi dall'attivazione della convenzione i termini suddetti possono subire una proroga non superiore a 20 gg lavorativi.</p>	Capitolato § 5.1	confronto tra data ricezione ordine e data di consegna e installazione	modulo d'ordine, (Documento di trasporto)*, verbale d'installazione o apposita nota sottoscritta da entrambe le parti "Amm.ne - Fornitore"	<p>per ordini fino a 80 apparecchiature per il lotto 1; fino a 50 apparecchiature per il lotto 2 e fino a 100 apparecchiature per il lotto 3. Conformità: T < 20gg lavorativi Conforme con osservazioni: T = 20gg lavorativi Non Conformità Lieve: 20gg<T ≤ 25gg lavorativi Non Conformità Importante: 25gg <T ≤ 30gg giorni lavorativi Non Conformità Grave: T >30gg lavorativi</p> <p>per ordini da 81 fino a 150 apparecchiature per il lotto 1; da 51 fino a 120 apparecchiature per il lotto 2 e da 101 fino a 200 apparecchiature per il lotto 3: Conformità: T < 40gg lavorativi Conforme con osservazioni: T = 40gg lavorativi Non Conformità Lieve: 40gg<T ≤ 45gg lavorativi Non Conformità Importante: 45gg <T ≤ 50gg lavorativi Non Conformità Grave: T >50gg lavorativi</p> <p>- per ordini superiori a 150 apparecchiature per il lotto 1, per ordini superiori a 120 apparecchiature per il lotto 2 e superiori a 200 apparecchiature per il lotto 3: Conformità: T < 60gg lavorativi Conforme con osservazioni: T = 60gg lavorativi Non Conformità Lieve: 60gg<T ≤ 65gg lavorativi Non Conformità Importante: 65gg <T ≤ 70gg lavorativi Non Conformità Grave: T >70gg lavorativi</p>	SI	* (controfirmato dall'Amministrazione)
	A.2 Consegna materiale di consumo	Entro le 24 ore lavorative successive dalla richiesta al fornitore	Capitolato § 5.2.6	confronto tra data ricezione ordine materiale di consumo e data di consegna dello stesso	Modulo d'ordine materiale di consumo e (documento di trasporto)*	Conformità (on): T ≤ 24 ore lavorative Non Conformità Grave (off): T > 24 ore lavorative	SI	* (controfirmato dall'Amministrazione)
B. Qualità del prodotto fornito	B.1 Corrispondenza delle caratteristiche tecniche dell'apparecchiatura consegnata con quelle dell'apparecchiatura ordinata	Corrispondenza tra l'apparecchiatura consegnata e quella ordinata	Capitolato § 9	confronto tra prodotto consegnato e prodotto ordinato	modulo d'ordine, (documento di trasporto)*, verbale di consegna e installazione	Conformità (on): esatta corrispondenza fra ordinato e consegnato Non Conformità Grave (off): non corrispondenza fra ordinato e consegnato	SI	* (controfirmato dall'Amministrazione)
C. Qualità dei servizi integrativi di gestione	C.1 Fatturazione	<p>Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica; - dei prodotti/servizi fatturati rispetto a quelli consegnati/erogati 	N.A.	Corrispondenza degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti in offerta e dei beni fatturati con i beni consegnati	fattura e documenti allegati, verbale di consegna, modulo d'ordine	Conformità (on): correttezza nella fatturazione Non conformità grave (off): non correttezza nella fatturazione	NO	

Allegato 5 - Appendice 2 - 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	Note
D. Qualità del call center del Fornitore	D.1 Chiamate perdute	Percentuale di chiamate perdute non superiore al 4%	Capitolato § 5.2.2	Verifica in blind test; una campagna per lotto	Documentazione dell'esito del blind test/tabulati del call center del fornitore	Conformità: percentuale chiamate perdute < 4,0% Conforme con osservazioni: percentuale chiamate perdute = 4,0% Non Conformità Lieve: percentuale chiamate perdute 4,0%<P ≤ 6,0% Non Conformità Importante: percentuale chiamate perdute 6,0%<P ≤ 8,0% Non Conformità Grave: percentuale chiamate perdute > 8,0%	SI	
	D.2 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 identificativo della chiamata. Tale identificativo, unitamente all'ora di registrazione, dovrà essere comunicato al richiedente contestualmente alla chiamata.	Capitolato § 5.2.3	tramite intervista alla PA, e/o eventualmente tramite una telefonata al Call Center	intervista alla PA/telefonata al call center	Conformità (on): numero chiamata assegnato Non Conformità Grave (off): numero chiamata non assegnato	SI	
	D.3 Verifica dei tempi di risposta del call-center	Risposta alle chiamate ricevute entro 20"	Capitolato § 5.2.2	Verifica attraverso telefonate in blind test; una campagna per lotto	Documentazione dell'esito del blind test/tabulati del call center del fornitore	Conformità: percentuale chiamate con risposta entro 20" - P>90,0% Conforme con osservazioni: percentuale chiamate con risposta entro 20" - P = 90,0% Non Conformità Lieve: percentuale chiamate con risposta entro 20" - 85,0%≤ P < 90,0% Non Conformità Importante: percentuale chiamate con risposta entro 20" - 80,0% ≤ P < 85,0% Non Conformità Grave: percentuale chiamate con risposta entro 20" - P<80,0%	SI	
E. Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E.1 Ripristino dei malfunzionamenti sull'apparecchiatura	Ripristino entro 16 ore lavorative successive alla registrazione della chiamata, per le apparecchiature installate nei capoluoghi di provincia (T1); entro 20 ore lavorative per tutte le apparecchiature installate nel resto del territorio nazionale.(T2)	Capitolato § 5.2.3	confronto tra la data e l'ora di ricezione della richiesta d'intervento tecnico-e la data e l'ora di ripristino dell'apparecchiatura	Fax o e-mail o altro mezzo di invio della richiesta intervento, Rapporto d'intervento tecnico	Conformità: T1 : T< 16 h lavorative T2 : T< 20 h lavorative Conforme con osservazione: T1 : T= 16 h lavorative T2 : T= 20 h lavorative Non conformità lieve: T1 : 16 h<T≤ 20 h lavorative T2 : 20 h<T≤ 24 h lavorative Non conformità importante: T1 : 20 h<T≤ 24 h lavorative T2: 24 h<T≤ 28 h lavorative Non conformità grave: T1 : T> 24 h lavorative T2 : T> 28 h lavorative	SI	
	E.2 Ritiro per smaltimento materiali di consumo	Le richieste di ritiro dei materiali di consumo dovranno essere comunque soddisfatte entro 20 (venti) giorni lavorativi dalla richiesta.	Capitolato § 5.2.6	confronto tra la data e l'ora di ricezione della richiesta di ritiro e la data e l'ora di ritiro	Fax o e-mail o altro mezzo di invio della richiesta ritiro, documento di trasporto relativo al materiale esausto	Conformità (on): T≤ 20 gg lavorativi Non Conformità Grave (off): T> 20 gg lavorativi	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)
	E.3 Tempi di consegna macchina sostitutiva	Sostituzione dell'apparecchiatura malfunzionante con una di caratteristiche identiche qualora l'entità del danno non consenta il ripristino entro 32 ore lavorative dalla richiesta.	Capitolato § 5.2.3	confronto tra la data e l'ora di ricezione della richiesta d'intervento tecnico-e la data e l'ora di consegna apparecchiatura sostitutiva	Fax o e-mail o altro mezzo di invio della richiesta intervento,Rapporto d'intervento tecnico e documento di trasporto relativo all'apparecchiatura sostitutiva	Conformità (on): T ≤ 32 ore lavorative Non Conformità Grave (off): T> 32 ore lavorative	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)