

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
A. Qualità del processo di esecuzione dell’Ordine	A1 - Rispetto dei tempi di esecuzione sopralluogo	Esecuzione del sopralluogo entro 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione dell'ordine di fornitura	Capitolato Tecnico § 3.1	Verifica documentale: confronto fra la data di ricezione dell'Ordine di fornitura e la data di esecuzione del sopralluogo	Ordine di fornitura e verbale di sopralluogo	Conformità: T < 10 gg solari Conforme con Osservazioni: T = 10 gg solari Non Conformità Lieve: 10 gg solari < T ≤ 12 gg solari Non Conformità Importante: 12 gg solari < T ≤ 14 gg solari Non conformità Grave: T > 14 gg solari	Si
	A2 - Rispetto dei tempi per l'invio del progetto di massima	Invio del progetto di massima entro 10 (dieci) giorni solari dalla data di effettuazione del sopralluogo	Capitolato Tecnico § 3.1	Verifica documentale: confronto fra la data di effettuazione del sopralluogo e la data di invio del progetto di massima	Verbale di sopralluogo e progetto di massima	Conformità: T < 10 gg solari Conforme con Osservazioni: T = 10 gg solari Non Conformità Lieve: 10 gg solari < T ≤ 12 gg solari Non Conformità Importante: 12 gg solari < T ≤ 14 gg solari Non conformità Grave: T > 14 gg solari	Si
	A3 - Rispetto dei tempi di consegna	Consegna dell'apparecchiatura entro 30 giorni 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 data di consegna sul verbale di consegna e installazione e dalla data di conclusione degli interventi di competenza del fornitore	Comunicazione del fornitore di conclusione degli interventi di propria competenza e Verbale di consegna e installazione sottoscritto da un incaricato dell’Amministrazione e da un incaricato del Fornitore	Conformità: T < 30 gg solari Conformità con Osservazioni: T = 30 gg solari Non Conformità Lieve: 30 gg solari < T ≤ 32 gg solari Non Conformità Importante: 32 gg solari < T ≤ 35 gg solari Non conformità Grave: T > 35 gg solari	Si
B. Qualità dei prodotti/servizi forniti/erogati dal Fornitore	B1 - Controllo prodotto fornito	Corrispondenza tra le caratteristiche tecniche minime e migliorative delle apparecchiature ordinate e quelle consegnate	Capitolato Tecnico § 3.5	Confronto tra le caratteristiche tecniche indicate nella Guida alla Convenzione e quelle delle apparecchiature consegnate	Modulo d'Ordine, Guida alla Convenzione, scheda tecnica dell'apparecchiatura consegnata e Verbale di collaudo	Conformità (on): corrispondenza tra i requisiti dell'apparecchiatura ordinata ed i requisiti dell'apparechiatura consegnata Non Conformità Grave (off): non corrispondenza tra i requisiti dell'apparecchiatura ordinata ed i requisiti dell'apparechiatura consegnata	Si
C. Qualità dei servizi integrativi di gestione	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	Accordo Quadro art. 12	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	Conforme: correttezza della fatturazione; Non conformità Grave (off): non correttezza della fatturazione	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 tutti i giorni dell’anno, esclusi sabato, domenica e festivi, per almeno 8 ore in una fascia oraria che va dalle ore 8:00 alle ore 19:00.	Capitolato Tecnico § 3.7.3	Verifica attraverso BLIND TEST con-telefonate ripartite in orari differenti di differenti giornate lavorative	n.a.	Conforme: gli orari del call center sono rispettati. Conforme con Osservazioni: gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 10% delle telefonate. Non Conformità Lieve: gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 15% delle telefonate. Non Conformità Importante: gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 20% delle telefonate Non Conformità Grave: non sono rispettati per oltre il 20% delle telefonate.	Si
E. Qualità dei servizi di assistenza (tecnico e post-vendita) della fornitura.	E1 - Rispetto del tempo di intervento di manutenzione correttiva	- numero di interventi su chiamata illimitati; - interventi da eseguirsi entro 4 (quattro) ore lavorative dal momento della ricezione della “Richiesta di intervento” trasmessa dall’Amministrazione per l’identificazione dell’avaria	Capitolato Tecnico § 3.7.2	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	Conformità: T rispettati nel 100% degli interventi Conforme con Osservazioni: T rispettati nel range 95% ≤ interventi < 100% Non Conformità Lieve: T rispettati nel range 80% ≤ interventi < 95% Non Conformità Importante: T rispettati nel range 50% ≤ interventi < 80% Non conformità Grave: T rispettanti per un numero di interventi pari a meno del 50%	Si
	E2- Rispetto dei tempi di ripristino dell'apparecchiatura	Ripristino funzionalità dell’apparecchiatura/dispositivo guasta entro 2 giorni lavorativi dal momento della ricezione della “Richiesta di intervento” trasmessa dall’Amministrazione nel 90% dei casi e per il restante 10% dei casi entro 3 giorni lavorativi.	Capitolato Tecnico § 3.7.2	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	Conformità (on): rispetto dei tempi prescritti Non Conformità Grave (off): mancato rispetto dei tempi prescritti	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 § 3.7.1	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	Conforme: rispetto delle date concordate nel calendario; Non Conformità Grave: mancato rispetto delle date concordate nel calendario.	Si
	E4 - Formazione di base	Rispetto del calendario (comprese le eventuali successive modifiche concordate tra le parti) redatto e concordato tra le parti, relativo alla formazione di base del personale dell'Amministrazione	Capitolato Tecnico § 3.6	Verifica documentale: confronto fra il calendario (eventuale ultima versione) e la/le data/e del/dei verbale/i di formazione	Calendario Interventi e Verbali di formazione	Conforme: rispetto delle date concordate nel calendario; Non Conformità Grave: mancato rispetto delle date concordate nel calendario.	Si
	E5 - Formazione specialistica (eventuale) - servizio opzionale	Rispetto del calendario (comprese le eventuali successive modifiche concordate tra le parti) redatto e concordato tra le parti, relativo alla formazione specialistica del personale dell'Amministrazione	Capitolato Tecnico § 4.2	Verifica documentale: confronto fra il calendario (eventuale ultima versione) e la/le data/e del/dei verbale/i di formazione	Calendario Interventi e Verbali di formazione	Conforme: rispetto delle date concordate nel calendario; Non Conformità Grave: mancato rispetto delle date concordate nel calendario.	No