

ID 2864 - Dispositivi di Stampa in acquisto - CAPITOLATO TECNICO: APPENDICE 1 - SCHEMA 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	Note
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A1 - Consegna e installazione apparecchiature	- per ordini fino a 100 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 60 gg (compresi i festivi) dal 1° g del mese successivo alla data ordine - per ordini da 101 a 500 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 75 gg (compresi i festivi) dal 1° g del mese successivo alla data ordine - per ordini da 501 a 1000 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 90 gg (compresi i festivi) dal 1° g del mese successivo alla data ordine - per ordini superiori a 1000 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 120 gg (compresi i festivi) dal 1° g del mese successivo alla data ordine N.B. Nel caso di ordini inferiori a euro 500 per il lotto 1 e 1000 euro per gli altri lotti e nel caso in cui la PA decida di eseguire autonomamente l'installazione, il requisito è da riferirsi alla sola consegna. NB: sono previsti, a seconda del lotto, differenti quantitativi massimi di consegne mensili (CAP) ed a meno di diversi accordi intercorrenti tra le parti. I suddetti termini potrebbero essere ridotti di 5, 10 o 15 giorni in caso di condizioni migliorative proposte in sede di Offerta Tecnica.	Capitolato § 4.1 Offerta Tecnica per SLA migliorativi	Confronto tra data ricezione ordine e data di consegna	Modulo d'ordine - (Documento di trasporto)*, verbale di consegna apposta nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"	- per ordini fino a 100 apparecchiature: Conforme: T ≤ 60gg Non Conformità Lieve: 60gg < T ≤ 70gg Non Conformità Grave: T > 70gg - per ordini da 101 a 500 apparecchiature: Conforme: T ≤ 75gg Non Conformità Lieve: 75gg < T ≤ 85gg Non Conformità Grave: T > 85gg - per ordini da 501 a 1000 apparecchiature: Conforme: T ≤ 90gg Non Conformità Lieve: 90gg < T ≤ 100gg Non Conformità Grave: T > 100gg - per ordini superiori a 1000 apparecchiature: Conforme: T ≤ 120gg Non Conformità Lieve: 120gg < T ≤ 130gg Non Conformità Grave: T > 130gg NB: I suddetti termini potranno essere ridotti in caso di offerta migliorativa in sede di gara	* (controfirmato dall' Amministrazione)
B - 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 § 3 Offerta Tecnica per requisiti migliorativi	confronto tra prodotto consegnato e prodotto ordinato	Modulo d'ordine, (documento di trasporto)*, verbale di consegna e installazione, verbali di collaudo	Conforme: caratteristiche corrispondenti tra ordinato e consegnato Non conformità grave: le caratteristiche tra ordinato e consegnato non corrispondono	
C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C1 - Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica; - dei prodotti/servizi fatturati rispetto a quelli consegnati/erogati	N.A.	Corrispondenza dei beni fatturati con i beni consegnati	Fattura e documenti allegati, verbale di consegna, modulo d'ordine	Conforme: corretta fatturazione; Non conformità grave: non corretta fatturazione;	
D - Qualità del Contact Center del Fornitore	D1 - 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 § 4.3.2	Verifica della presenza di numero progressivo identificativo della chiamata	intervista alla PA e/o documentazione attestante l'assegnazione di numero progressivo identificativo della chiamata	Conforme: numero chiamata assegnato Non conformità grave: numero chiamata non assegnato	
	D2 - Verifica della risposta del call-center	Percentuale di chiamate perdute non dovrà essere superiore al 5%.	Capitolato § 4.3.2	Campagna di telefonate in Blind test	Documentazione dell'esito del blind test	Conforme : P ≤ 5% Non Conformità Grave: P >5%	
	D3 - Verifica dei tempi di risposta del call-center	*Almeno il 40% delle chiamate verso operatore dovrà essere gestito entro 30 secondi *Almeno il 90% delle chiamate verso operatore dovrà essere gestito entro 60 secondi.	Capitolato § 4.3.2	Campagna di telefonate in Blind test	Documentazione dell'esito del blind test	Conforme: T ≤ 30" per ≥ 40% delle chiamate; T ≤ 60" per ≥ 90% delle chiamate; Non conformità grave: T>30" per ≥40% delle chiamate; T>60" per ≥90% delle chiamate;	
E - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E1 - Ripristino dei malfunzionamenti sull'apparecchiatura	Ripristino entro 48 (quarantotto) ore solari successive alla registrazione della chiamata - esclusi sabato, domenica e festivi - per tutte le apparecchiature installate nei Capoluoghi di Provincia; entro il termine delle 60 (sessanta) ore solari - esclusi sabato, domenica e festivi – per tutte le apparecchiature installate nel resto del territorio nazionale	Capitolato § 4.5	Confronto tra la data e ora della richiesta d'intervento tecnico (registrazione chiamata) e la data e l'ora di ripristino dell'apparecchiatura	Rapporto d'intervento tecnico (nota intervento)	Conforme: - capoluoghi di provincia: T ≤ 48h - resto del territorio nazionale: T ≤ 60h Non conformità lieve: - capoluoghi di provincia : 48h < T ≤ 60h - resto del territorio nazionale: 60h < T ≤ 72h Non conformità grave: - capoluoghi di provincia : T > 60 h - resto del territorio nazionale: T > 72 h	
	E2 - Tempi di ritiro apparecchiature usate	Per ordini fino a 100 apparecchiature → tempo di ritiro 60 gg. solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine Per ordini da 101 a 500 apparecchiature → tempo di ritiro 75 gg. solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine Per ordini da 501 a 1000 apparecchiature → tempo di ritiro 90 gg. solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine Per ordini superiori a 1000 apparecchiature → tempo di ritiro 120 gg. solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine	Capitolato § 4.2	Confronto tra la data ordine delle nuove apparecchiature, tenendo conto della quantità di macchine ordinate, con la data di ritiro delle apparecchiature usate	Modulo d'ordine apparecchiature e documento di trasporto*	Conforme: - fino a 100 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate ≤ 60gg - da 101 a 500 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate ≤ 75gg - da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate ≤ 90gg; - superiore a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate ≤ 120gg; Non conformità lieve: - fino a 100 apparecchiature ordinate: 60gg < T ≤ 80gg - da 101 a 500 apparecchiature ordinate: 75gg < T ≤ 95gg - da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: 90gg < T ≤ 110gg; - superiore a 1000 apparecchiature ordinate: 120gg < T ≤ 140gg; Non conformità grave: - fino a 100 apparecchiature ordinate:T di ritiro stampanti usate > 80gg - da 101 a 500 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate >95gg - da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate >110gg; - superiore a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate >140gg.	* (controfirmato dall' Amministrazione)