

Schema delle verifiche ispettive							
Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/Ac cordo 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 installazione	Non oltre 15 (quindici) giorni lavorativi dalla consegna, il Fornitore dovrà procedere al montaggio e alle operazioni di installazione dei prodotti	Capitolato Tecnico § 4.3	Confronto tra la data di installazione e la data di consegna dei prodotti	Verbale di consegna e installazione riportante le date	Conforme: T≤ 15 gg lavorativi Non Conformità Lieve: 15 gg lavorativi < T ≤ 25 gg lavorativi Non conformità Grave: T > 25 gg lavorativi	Si
	B1 - Controllo prodotto fornito	Corrispondenza qualitativa tra prodotti ordinati e consegnati	Capitolato Tecnico § 4.2	Confronto tra le caratteristiche tecniche indicate negli allegati all'Accordo Quadro e quelle del prodotto consegnato	Ordine di fornitura; verbale di consegna o documento equipollente (verbale di collaudo)	Conforme (on): corrispondenza tra i requisiti dei prodotti ordinati ed i requisiti dei prodotti consegnati Non Conformità Grave (off): non corrispondenza tra i requisiti dei prodotti ordinati ed i requisiti dei prodotti consegnati	Si
	B2 - Controllo prodotto fornito	Corrispondenza quantitativa tra prodotti ordinati e consegnati	Capitolato Tecnico § 4.2	Confronto tra i quantitativi indicati negli ordini di fornitura e quelli dei prodotti consegnati	Ordine di fornitura; verbale/i di consegna o documento/i equipollente	Conforme (on): corrispondenza tra i quantitativi dei prodotti ordinati ed i quantitativi dei prodotti consegnati Non Conformità Grave (off): non corrispondenza tra i quantitativi dei prodotti ordinati ed i quantitativi dei prodotti consegnati	Si
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, in due fasce orarie che vanno dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00.	Capitolato Tecnico § 4.5	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	La percentuale di chiamate perse in un arco temporale di 30 giorni non dovrà essere superiore al 5%	Capitolato Tecnico § 4.5	Verifica attraverso una campagna di telefonate in BLIND TEST, ripartite in orari differenti	Si definisce chiamata persa una telefonata: 1. Che non ottiene risposta da un operatore fisico entro 150 secondi al netto dei messaggi IVR (fatto salvo che tale messaggio IVR fornisca l’indicazione richiesta); 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	L’assistenza tecnica, in caso di guasto, dovrà intervenire entro 8 ore lavorative, con immediata riparazione o sostituzione del prodotto	Capitolato Tecnico § 4.7	Confronto fra la data di ricezione "Richiesta di intervento" ed il ripristino del prodotto guasto	Richiesta di intervento e nota dell'intervento	Conforme (on): rispetto dei tempi previsti Non Conformità Grave (off): mancato rispetto dei giorni previsti/mancata conservazione delle note di intervento	No