

| 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 |
| A. Qualità del processo di esecuzione dell’Ordine | A1 - Rispetto dei tempi di esecuzione sopralluogo | Esecuzione del sopralluogo entro 10 (dieci) giorni solari dall’accettazione dell’ordine contenente la richiesta di sopralluogo | Capitolato Tecnico § 3.1 | Verifica documentale: confronto fra la data di accettazione dell'Ordine di fornitura e la data di esecuzione del sopralluogo | Ordine di fornitura e verbale di sopralluogo | Conforme: T ≤ 10 gg solari Non Conformità Lieve: 10 gg solari < T ≤ 14 gg solari Non conformità Grave: T > 14 gg solari |
| | 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 email/documento che attesti l'invio del progetto di massima | Conforme: T ≤ 10 gg solari Non Conformità Lieve: 10 gg solari < T ≤ 14 gg solari Non conformità Grave: T > 14 gg solari |
| | 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 tra la data di consegna sul verbale di consegna e installazione e la 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 | Conforme: T ≤ 30 gg solari Non Conformità Lieve: 30 gg solari < T ≤ 35 gg solari Non conformità Grave: T > 35 gg solari |
| 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 documentazione di gara e quelle delle apparecchiature consegnate | Modulo d'Ordine, scheda tecnica dell'apparecchiatura consegnata e Verbale di collaudo | Conforme (on): corrispondenza tra i requisiti dell'apparecchiatura ordinata ed i requisiti dell'apparecchiatura consegnata Non Conformità Grave (off): non corrispondenza tra i requisiti dell'apparecchiatura ordinata ed i requisiti dell'apparecchiatura consegnata |
| 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 | Schema di Accordo Quadro art. 11 | 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 allegati | Conforme (on): correttezza della fatturazione; Non conformità Grave (off): non correttezza della fatturazione |
| D. Qualità del Customer Care del Fornitore | D1 - Verifica percentuale chiamate perse | La percentuale di chiamate perse in un arco temporale di 30 giorni non dovrà essere superiore al 5%. | Capitolato Tecnico § 3.7.3 | Verifica attraverso BLIND TEST con telefonate ripartite in orari differenti di differenti giornate lavorative in un arco temporale di 30 giorni | n.a. | Conforme (on): Percentuale chiamate perse ≤ 5% delle chiamate ricevute Non Conformità Grave (off): Percentuale chiamate perse > 5% delle chiamate ricevute |
| 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 | Conforme: T rispettati nel 100% degli interventi Non Conformità Lieve: T rispettati nel range 50% ≤ interventi < 100% Non conformità Grave: T rispettati per un numero di interventi pari a meno del 50% |
| | 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 | Conforme (on): rispetto dei tempi prescritti Non Conformità Grave (off): mancato rispetto dei tempi prescritti |
| | E3 - Manutenzione preventiva | Rispetto del calendario degli interventi di manutenzione preventiva, dettagliato per ogni apparecchiatura redatto e concordato tra le parti, comprese le eventuali successive modifiche | 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 Verbal di manutenzione preventiva | Conforme (on): rispetto delle date concordate nel calendario; Non Conformità Grave (off): mancato rispetto delle date concordate nel calendario. |
| | E4 - Formazione di base | Rispetto del calendario redatto e concordato tra le parti, relativo alla formazione di base del personale dell'Amministrazione (comprese le eventuali successive modifiche definite tra le parti) | 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 Verbal di formazione | Conforme (on): rispetto delle date concordate nel calendario; Non Conformità Grave (off): mancato rispetto delle date concordate nel calendario. |
| | E5 - Formazione specialistica (eventuale) - servizio opzionale | Rispetto del calendario redatto e concordato tra le parti, relativo alla formazione specialistica del personale dell'Amministrazione (comprese le eventuali successive modifiche definite tra le parti) | 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 Verbal di formazione | Conforme (on): rispetto delle date concordate nel calendario; Non Conformità Grave (off): mancato rispetto delle date concordate nel calendario. |