

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 consegna	Consegna dell'apparecchiatura entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla ricezione dell'Ordine di Fornitura	Capitolato Tecnico § 3.1	Confronto tra la data di ricezione dell'Ordine di Fornitura e la data di consegna dell'apparecchiatura	Ordine di Fornitura, DDT e verbale di consegna	<b>Conformità:</b> T< 30 gg lavorativi <b>Conforme con Osservazioni:</b> T = 30 gg lavorativi <b>Non Conformità Lieve:</b> 30 gg lavorativi < T ≤ 32 gg lavorativi <b>Non Conformità Importante:</b> 32 gg lavorativi < T ≤ 35 gg lavorativi <b>Non conformità Grave:</b> T > 35 gg lavorativi	Si
	A2 - Rispetto dei tempi di installazione delle apparecchiature	Installazione delle apparecchiature entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla data di consegna delle stesse	Capitolato Tecnico § 3.1	Confronto tra la data di consegna delle apparecchiature e la data di installazione	DDT, Verbale di consegna e installazione	<b>Conformità:</b> T < 3 gg lavorativi <b>Conforme con Osservazioni:</b> T = 3 gg lavorativi <b>Non Conformità Lieve:</b> 3 gg lavorativi < T ≤ 5 gg lavorativi <b>Non Conformità Importante:</b> 5 gg lavorativi < T ≤ 10 gg lavorativi <b>Non conformità Grave:</b> T > 10 gg lavorativi	Si
	A3 - Esecuzione del Collaudo	Esecuzione del collaudo entro 5 (cinque) giorni solari dal termine dell'installazione (salvo diverso accordo con la PA)	Capitolato Tecnico § 3.2	Confronto tra la data di installazione e la data del collaudo	Verbale di consegna e installazione e verbale di collaudo	<b>Conformità:</b> T < 5 gg solari <b>Conforme con Osservazioni:</b> T = 5 gg solari <b>Non Conformità Lieve:</b> 5 gg solari < T ≤ 7 gg solari <b>Non Conformità Importante:</b> 7 gg solari < T ≤ 10 gg solari <b>Non conformità Grave:</b> T > 10 gg solari	Si
B. Qualità dei prodotti forniti dal Fornitore	B1 - Controllo del prodotto fornito	Corrispondenza tra le caratteristiche tecniche minime e migliorative offerte delle apparecchiature ordinate e quelle consegnate	Capitolato Tecnico § 3.2	Confronto tra le caratteristiche tecniche indicate nella Guida all'Accordo Quadro e quelle delle apparecchiature consegnate	Modulo d'Ordine, Guida all'Accordo Quadro, scheda tecnica dell'apparecchiatura consegnata e Verbale di collaudo	<b>Conformità (on):</b> corrispondenza tra i requisiti dell'apparecchiatura ordinata ed i requisiti dell'apparecchiatura consegnata <b>Non Conformità Grave (off):</b> non corrispondenza tra i requisiti dell'apparecchiatura ordinata ed i requisiti dell'apparecchiatura consegnata	No
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	N.A.	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, DDT, Modulo d'Ordine e Guida all'Accordo Quadro e allegati	<b>Conformità (on):</b> correttezza nella fatturazione; <b>Non conformità Grave (off):</b> non correttezza nella fatturazione	No
D. Qualità del Customer Care del Fornitore	D1 - Verifica degli orari del 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 § 3.5.4	Verifica attraverso una campagna di telefonate in BLIND TEST, ripartite in orari differenti di differenti giornate lavorative	N.A.	<b>Conforme:</b> gli orari del Customer Care sono rispettati per oltre il 90% delle telefonate <b>Conforme con Osservazioni:</b> gli orari del Customer Care sono rispettati per il 90% delle telefonate; <b>Non Conformità Lieve:</b> 80% ≤ % < 90%; <b>Non Conformità Importante:</b> 70%	No
E. Qualità dei servizi di assistenza (tecnico e post-vendita) della fornitura.	E1 - Manutenzione preventiva	Rispetto del calendario, redatto e concordato tra le parti, degli interventi di manutenzione preventiva dettagliato per ogni apparecchiatura	Capitolato Tecnico § 3.5.1	Confronto fra il calendario (eventuale ultima versione) e la/le data/e del/dei verbale/i di imanutenzione preventiva	Calendario Interventi e Verbali di manutenzione preventiva	<b>Conformità (on):</b> rispetto delle date concordate nel calendario <b>Non Conformità Grave (off):</b> mancato rispetto delle date concordate nel calendario	Si
	E2 - Rispetto del tempo di intervento di manutenzione correttiva	Intervento entro 4 (quattro) ore lavorative dalla ricezione della “Richiesta di intervento”	Capitolato Tecnico § 3.5.2	Confronto fra la data e l'ora della richiesta d'intervento e la data e l'ora riportate nella nota di intervento	Richiesta d'intervento e nota d'intervento	<b>Conformità (on):</b> rispetto delle 4 ore lavorative <b>Non Conformità Grave (off):</b> mancato rispetto delle 4 ore lavorative previste	Si
	E3 - Rispetto dei tempi di ripristino dell'apparecchiatura o sostituzione	Ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura/dispositivo guasta/o entro 3 (tre) giorni lavorativi o sostituzione con un'apparecchiatura/dispositivo identica/o a quella guasta entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta d'intervento	Capitolato Tecnico § 3.5.2	Confronto fra la data di ricezione della richiesta di intervento e la data di ripristino/sostituzione dell'apparecchiatura	Richiesta di intervento e nota dell'intervento di ripristino/sostituzione dell' apparecchiatura	<b>Conformità (on):</b> rispetto dei giorni previsti; <b>Non Conformità Grave (off):</b> mancato rispetto dei giorni previsti	Si