

| 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 |
| <b>A. Qualità del processo di esecuzione dell'Ordine</b>                              | 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  | <b>Conformità:</b> T < 10 gg solari<br><b>Conforme con Osservazioni:</b> T = 10 gg solari<br><b>Non Conformità Lieve:</b> 10 gg solari < T ≤ 12 gg solari<br><b>Non Conformità Importante:</b> 12 gg solari < T ≤ 14 gg solari<br><b>Non conformità Grave:</b> 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  | <b>Conformità:</b> T < 10 gg solari<br><b>Conforme con Osservazioni:</b> T = 10 gg solari<br><b>Non Conformità Lieve:</b> 10 gg solari < T ≤ 12 gg solari<br><b>Non Conformità Importante:</b> 12 gg solari < T ≤ 14 gg solari<br><b>Non conformità Grave:</b> 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 | <b>Conformità:</b> T < 30 gg solari<br><b>Conformità con Osservazioni:</b> T = 30 gg solari<br><b>Non Conformità Lieve:</b> 30 gg solari < T ≤ 32 gg solari<br><b>Non Conformità Importante:</b> 32 gg solari < T ≤ 35 gg solari<br><b>Non conformità Grave:</b> T > 35 gg solari  | Si              |
| <b>B. Qualità dei prodotti/servizi forniti/erogati dal Fornitore</b>                  | 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   | <b>Conformità (on):</b> corrispondenza tra i requisiti dell'apparecchiatura ordinata ed i requisiti dell'apparecchiatura consegnata<br><b>Non Conformità Grave (off):</b> non corrispondenza tra i requisiti dell'apparecchiatura ordinata ed i requisiti dell'apparecchiatura consegnata  | Si              |
| <b>C. Qualità dei servizi integrati di gestione</b>                                   | C1 - Fatturazione  | Verifica della conformità della fatturazione in termini di correttezza:<br>-degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta economica;<br>-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  | <b>Conforme:</b> correttezza della fatturazione;<br><b>Non conformità Grave (off):</b> non correttezza della fatturazione  | No              |
| <b>D. Qualità del Customer Care del Fornitore</b>                                     | 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.  | <b>Conforme:</b> gli orari del call center sono rispettati.<br><b>Conforme con Osservazioni:</b> gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 10% delle telefonate.<br><b>Non Conformità Lieve:</b> gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 15% delle telefonate.<br><b>Non Conformità Importante:</b> gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 20% delle telefonate<br><b>Non Conformità Grave:</b> non sono rispettati per oltre il 20% delle telefonate. | Si              |
| <b>E. Qualità dei servizi di assistenza (tecnico e post-vendita) della fornitura.</b> | E1 - Rispetto del tempo di intervento di manutenzione correttiva | - numero di interventi su chiamata illimitati;<br>- 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  | <b>Conformità:</b> T rispettati nel 100% degli interventi<br><b>Conforme con Osservazioni:</b> T rispettati nel range 95% ≤ interventi < 100%<br><b>Non Conformità Lieve:</b> T rispettati nel range 80% ≤ interventi < 95%<br><b>Non Conformità Importante:</b> T rispettati nel range 50% ≤ interventi < 80%<br><b>Non conformità Grave:</b> T rispettati 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   | <b>Conformità (on):</b> rispetto dei tempi prescritti<br><b>Non Conformità Grave (off):</b> 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 Verbal di manutenzione preventiva   | <b>Conforme:</b> rispetto delle date concordate nel calendario;<br><b>Non Conformità Grave:</b> 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 Verbal di formazione  | <b>Conforme:</b> rispetto delle date concordate nel calendario;<br><b>Non Conformità Grave:</b> 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 Verbal di formazione  | <b>Conforme:</b> rispetto delle date concordate nel calendario;<br><b>Non Conformità Grave:</b> mancato rispetto delle date concordate nel calendario.   | No              |