

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 Guida all'AQ e quelle delle apparecchiature consegnate	Modulo d'Ordine, Guida all'AQ, scheda tecnica dell'apparecchiatura consegnata e Verbale di collaudo	Conforme (on): corrispondenza tra i requisiti dell'apparecchiatura ordinata ed i requisiti dell'apparechiatura consegnata Non Conformità Grave (off): non corrispondenza tra i requisiti dell'apparecchiatura ordinata ed i requisiti dell'apparechiatura 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 Guida all'Accordo Quadro e allegati	Conforme: correttezza della fatturazione; Non conformità Grave (off): non correttezza della fatturazione
D. Qualità del Customer Care del Fornitore	D1 - Verifica percentuale chiamate perse	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 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00	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: gli orari del call center sono rispettati. Non Conformità Lieve: gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 5% delle telefonate. Non Conformità Grave: non sono rispettati per oltre il 5% delle telefonate.
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 Verbali di manutenzione preventiva	Conforme: rispetto delle date concordate nel calendario; Non Conformità Grave: 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 Verbali di formazione	Conforme: rispetto delle date concordate nel calendario; Non Conformità Grave: mancato rispetto delle date concordate nel calendario.
	E5 - Formazione specialistica (eventuale) - servizio opzionale	Rispetto del calendarioredatto 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 Verbali di formazione	Conforme: rispetto delle date concordate nel calendario; Non Conformità Grave: mancato rispetto delle date concordate nel calendario.