

Appendice 1 - Schema delle Verifiche Isptive

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Consegna e installazione apparecchiature	per ordini fino a 5 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 30 gg (compresi i festivi) a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine"	Capitolato § 4.4.3	confronto tra data ordine data di consegna e installazione	(Documento di trasporto)*, verbale d'installazione o apposita nota sottoscritta da entrambi le parti "Admin.ne - Fornitore"	Presso il Fornitore e la P.A.	Una tantum	per ordini fino a 5 apparecchiature: <b>Conformità:</b> T < 30gg <b>Non Conformità osservazioni:</b> T = 30gg <b>Non Conformità Lieve:</b> 30gg < T ≤ 35gg <b>Non Conformità Importante:</b> 35gg < T ≤ 45gg <b>Non Conformità Grave (off):</b> T > 45gg	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)
		per ordini da 6 a 25 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 45 gg (compresi i festivi) a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine"						per ordini da 6 a 25 apparecchiature: <b>Conformità:</b> T < 45gg <b>Non Conformità osservazioni:</b> T = 45gg <b>Non Conformità Lieve:</b> 45gg < T ≤ 50gg <b>Non Conformità Importante:</b> 50gg < T ≤ 60gg <b>Non Conformità Grave (off):</b> T > 60gg		
		per ordini da 26 a 50 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 60 gg (compresi i festivi) a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine"						per ordini da 26 a 50 apparecchiature: <b>Conformità:</b> T < 60gg <b>Non Conformità osservazioni:</b> T = 60gg <b>Non Conformità Lieve:</b> 60gg < T ≤ 65gg <b>Non Conformità Importante:</b> 65gg < T ≤ 75gg <b>Non Conformità Grave (off):</b> T > 75gg		
		per ordini superiori a 50 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 90 gg (compresi i festivi) a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine" N.B. 1: non devono essere presi in considerazione i seguenti periodi: - dal 1.0 al 26.5.2020 - dal 23 dicembre al 01 gennaio.						per ordini oltre 50 apparecchiature: <b>Conformità:</b> T < 90gg <b>Non Conformità osservazioni:</b> T = 90gg <b>Non Conformità Lieve:</b> 90gg < T ≤ 95gg <b>Non Conformità Importante:</b> 95gg < T ≤ 105gg <b>Non Conformità Grave (off):</b> T > 105gg		
Qualità del prodotto fornito	Corrispondenza delle caratteristiche tecniche dell'apparecchiatura consegnata con quelle dell'apparecchiatura ordinata	Corrispondenza tra l'apparecchiatura consegnata e quella ordinata	Capitolato § 4.4.3	confronto tra prodotto consegnato con quello ordinato	modulo d'ordine, (documento di trasporto)*, verbale di consegna e installazione	Presso il Fornitore e la P.A.	Una tantum	<b>Conformità:</b> esatta corrispondenza fra ordinato e consegnato; <b>Non conformità grave:</b> non corrispondenza fra ordinato e consegnato;	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)
Qualità del call center del fornitore	Verifica degli orari del Call Center	dalle 8,30 alle 17,30 di tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi dalle 8,30 alle 12,30 di ogni sabato	Capitolato § 4.4.2	Una campagna effettuata attraverso 20/30 telefonate in blind test	N.A.	N.A.	Una tantum	<b>Conformità (on):</b> Conforme alle richieste <b>Non Conformità Grave (off):</b> Non conforme alle richieste	SI	
	numero telefonico (con annessa segreteria telefonica) ed un fax dedicati alla ricezione delle richieste delle Amministrazioni	Il Call Center avrà un numero telefonico (con annessa segreteria telefonica) (numero/ Verde gratuito/ o con solo scatto alla risposta per il chiamante) dedicati per la gestione di tutti i servizi della Convenzione ed un fax dedicati alla ricezione delle richieste delle Amministrazioni.	Capitolato § 4.4.2	tramite intervista alla PA, e/o eventualmente tramite una telefonata al Call Center	etichetta presente sull'apparecchiatura/ intervista/telefonata al call center	Presso la PA	Una tantum	<b>Conformità:</b> Call Center Attivato <b>Non conformità grave:</b> Call Center non attivato	SI	
	Attribuzione di un numero progressivo di chiamata	Ad ogni chiamata ricevuta, relativa alla richiesta di intervento per malfunzionamento dell'apparecchiatura, il Fornitore dovrà assegnare un numero progressivo identificativo della chiamata. Tale identificativo, unitamente all'ora di registrazione, dovrà essere comunicato al richiedente contestualmente alla chiamata.	Capitolato § 4.4.2	tramite intervista alla PA, e/o eventualmente tramite una telefonata al Call Center	intervista alla PA/telefonata al call center e presso il Fornitore dal database, tabulati delle registrazioni	Presso il Fornitore e la P.A.	Una tantum	<b>Conformità:</b> numero chiamata assegnato <b>Non conformità grave:</b> numero chiamata non assegnato	SI	
	Verifica dei tempi di risposta del call-center	Risposta entro 20"	Capitolato § 4.4.2	Telefonata al Call Center Verrà misurato il tempo che intercorre tra la inizio della chiamata e la risposta del call-center da parte dell'operatore. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata.	Documentazione dell'esito delle telefonate	Presso la PA	Semestralmente	<b>Conformità:</b> risposta del call center entro 20" <b>Non conformità grave:</b> risposta del call center oltre 20"	SI	
Qualità dei servizi informativi dti	Applicazione Penali	verificare l'applicazione di eventuali penali da parte della PA	Convenzione, art.20 - Penali	Tramite intervista alla PA, lettere e/o comunicazione di applicazione delle penali, ecc..	lettere e/o comunicazioni di applicazione penali	Presso la PA	Una tantum	NA	no	

Appendice 1 - Schema delle Verifiche Ispative

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	Fatturazione	Verificare la 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.	corrispondenza dei beni fatturati con i beni consegnati	fattura e documenti allegati, verbale di consegna, modulo d'ordine	Presso il fornitore e la PA	Una tantum	Conformità: correttezza nella fatturazione; Non conformità Grave: non correttezza nella fatturazione	no	
	Intervento on site a seguito di malfunzionamenti dell'apparecchiatura	Intervento entro 8 ore lavorative successive alla registrazione della chiamata.	Capitolato § 4.4.4.1	confronto tra la data e l'ora della chiamata e la data e l'ora dell'intervento tecnico	tabulati o report prodotti dal Fornitore, rapporto d'intervento tecnico	Presso il Call Center Fornitore e/o la P.A.	Semestrale	Conformità: T < 8 h Non conformità Grave: 8 h < T ≤ 16 h Non conformità importante: 16 h < T ≤ 24 h Non conformità grave: T > 24 h	SI	* (controfirmato dall'Amministrazione)
	Ripristino dei malfunzionamenti sull'apparecchiatura	Ripristino entro 8 ore lavorative successive all'inizio dell'intervento on site generato dalla chiamata.	Capitolato § 4.4.4.1	confronto tra la data e l'ora della chiamata e la data e l'ora del ripristino dell'operatività	Rapporto d'intervento tecnico	Presso la P.A.	Semestrale	Conformità: T < 8 h Non conformità Grave: 8 h < T ≤ 16 h Non conformità importante: 16 h < T ≤ 24 h Non conformità grave: T > 24 h	SI	* (controfirmato dall'Amministrazione)