

APPENDICE: ALLEGATO (2) - SCHEMA VERIFICHE ISPETTIVE

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 apparecchiature  - per ordini fino a 100 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 30 gg (compresi i festivi)  - per ordini da 101 a 500 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 45 gg (compresi i festivi)  - per ordini da 501 a 1000 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 60 gg (compresi i festivi)  - per ordini superiori a 1000 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 90 gg (compresi i festivi)  NB sono previsti, a seconda del lotto, differenti quantitativi massimi di consegne mensili (CAP) ed a meno di diversi accordi intercorrenti tra le parti.	Capitolato § 5.1	confronto tra data ricezione ordine e data di consegna	Modulo d'ordine - (Documento di trasporto)*, verbale di consegna o apposita nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"	Presso il Fornitore e la P.A.	Una tantum	<b>per ordini fino a 100 apparecchiature:</b> Conformità: T < 30gg Conforme con osservazioni: T = 30gg Non Conformità Lieve: 30gg<T ≤ 35gg Non Conformità Importante: 35gg <T ≤ 40gg Non Conformità Grave (off): T >40gg  <b>- per ordini da 101 a 500 apparecchiature:</b> Conformità: T < 45gg Conforme con osservazioni: T = 45gg Non Conformità Lieve: 45gg<T ≤ 50gg Non Conformità Importante: 50gg <T ≤ 55gg Non Conformità Grave (off): T > 55gg  <b>- per ordini da 501 a 1000apparecchiature:</b> Conformità: T < 60gg Conforme con osservazioni: T = 60gg Non Conformità Lieve: 60gg<T ≤ 65gg Non Conformità Importante: 65gg <T ≤ 70gg Non Conformità Grave (off): T >70gg-  <b>- per ordini superiori a 1000apparecchiature:</b> Conformità: T < 90gg Conforme con osservazioni: T = 90gg Non Conformità Lieve: 90gg<T ≤ 95gg Non Conformità Importante: 95gg <T ≤ 100gg Non Conformità Grave (off): T >100gg-	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)
Qualità dei call center del Fornitore	Verifica degli orari del Call Center	Gli orari di ricezione delle chiamate saranno, per tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, dalle ore 8:30 alle ore 13:30 e dalle 14:30 alle 17:30. <b>Le chiamate effettuate oltre le 17:30, dovranno essere registrate mediante segreteria telefonica, e si intenderanno come effettuate alle ore 8:30 del giorno lavorativo successivo.</b>	Capitolato § 5.3.2	Blind test - campagna di 100 telefonate	Documentazione dell'esito del blind test	Campagna in BLIND TEST (100 telefonate)	Una tantum	<b>Conforme (on):</b> gli orari del call center sono rispettati <b>Non Conformità Grave (off):</b> gli orari del call center non sono rispettati	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 § 5.3.2	tramite intervista alla PA, e/o eventualmente tramite una telefonata a Call Center	intervista alla PA/telefonata al call center	Presso la P.A.	Una tantum	<b>Conformità:</b> numero chiamata assegnato <b>Non conformità grave:</b> numero chiamata non assegnato	NO	
	Verifica dei tempi di risposta del call-center	Percentuale di chiamate perdute non dovrà essere superiore al 4%.	Capitolato § 5.3	Blind test - campagna di 100 telefonate	Documentazione dell'esito del blind test	N.A.	Una tantum	<b>Conformità:</b> percentuale chiamate perdute ≤ 4% <b>Non conformità:</b> percentuale chiamate perdute > 4%	SI	
	Verifica dei tempi di risposta del call-center	Risposta del call center inferiore a 20" nel 90% delle telefonate ricevute	Capitolato § 5.3	Blind test - campagna di 100 telefonate	Documentazione dell'esito del blind test	N.A.	Una tantum	<b>Conformità:</b> T ≤ 20" per oltre il 90% delle chiamate; <b>Conformità con Osservazione:</b> T ≤20" per il 90% delle chiamate; <b>Non conformità lieve:</b> T ≤20" per 85% s%< 90% delle chiamate; <b>Non conformità importante:</b> T ≤20" per 80% s%< 85% delle chiamate.	SI	
Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	Ripristino dei malfunzionamenti sull'apparecchiatura	Ripristino entro 48 (quarantotto) ore solari successive alla registrazione della chiamata esclusi sabato, domenica e festivi - per tutte le apparecchiature installate nei Capoluoghi di Provincia; entro il termine delle 60 (sessanta) ore solari - esclusi sabato, domenica e festivi - per tutte le apparecchiature installate nel resto del territorio nazionale	Capitolato § 5.4	confronto tra la data della richiesta d'intervento tecnico (chiamata) e la data di ripristino dell'apparecchiatura	Rapporto d'intervento tecnico	Presso la P.A.	Semestrale	<b>Conformità:</b> -entro 48 ore: T < 48 h -entro 60 ore: T ≤ 60 h <b>Conformità con osservazione:</b> -entro 48 ore: T = 48 h -entro 60 ore: T= 60 h <b>Non conformità lieve:</b> -entro 48 ore: 48h<T ≤ 52 h -entro 60 ore: 60h<T≤ 64h <b>Non conformità importante:</b> -entro 48 ore: 52<T≤60 h -entro 60 ore: 64 h<T≤ 72 h <b>Non conformità grave:</b> -entro 48 ore: T> 60 h -entro 60 ore: T> 72 h	SI	
	Tempi di ritiro apparecchiature usate	Per ordini fino a 100 apparecchiature → tempo di ritiro 40 gg, naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine Per ordini da 101 a 500 apparecchiature → tempo di ritiro 60 gg, naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine Per ordini da 501 a 1000 apparecchiature → tempo di ritiro 70 gg, naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine Per ordini superiori a 1000 apparecchiature → tempo di ritiro 110 gg, naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine	Capitolato § 5.2	confronto tra la data ordine delle nuove apparecchiature tenendo conto della quantità di macchine ordinate con la data di ritiro delle apparecchiature usate	modulo d'ordine apparecchiature e documento di trasporto*	Presso la P.A.	Una tantum	<b>Conformità:</b> - fino a 100 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate < 40gg -da 101 a 500 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate < 60gg -da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate = 70gg; -superiore a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate < 110gg; <b>Conformità con osservazioni:</b> - fino a 100 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate = 40gg -da 101 a 500 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate = 60gg -da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate = 70gg; -superiore a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate = 110gg; <b>Non conformità lieve:</b> -fino a 100 apparecchiature ordinate: 40gg < T ≤ 45gg -da 101 a 500 apparecchiature ordinate: 60gg < T ≤ 65gg -da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: 70gg < T ≤ 75gg; <b>Non conformità importante:</b> - fino a 100 apparecchiature ordinate: 45gg < T ≤ 50gg -da 101 a 500 apparecchiature ordinate: 65gg < T ≤ 70gg -da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: 75gg < T ≤ 80gg; <b>Non conformità grave:</b> - fino a 100 apparecchiature ordinate:T di ritiro stampanti usate > 50gg -da 101 a 500 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate >70gg -da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate >80gg.	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)
Qualità dei servizi integrativi di gestione	Applicazione Penali	Applicazione Penali	Conv. Art. 11.	Intervista alla PA, lettere e/o comunicazione di applicazione delle penali, ecc.	Documenti di contestazione dell'Amministrazione contraente e, se presenti, di deduzione del fornitore e/o della Consip e/o dell'Amministrazione contraente: <b>Falluta</b>	Presso la P.A.	Una Tantum	N.A.	N.A.	
	Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica; 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 la P.A.	Una tantum	<b>Conformità:</b> corretta fatturazione; <b>Non conformità grave:</b> non corretta fatturazione;	NO	