

Allegato 5 - Appendice B - Schema delle 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	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Consegna e installazione apparecchiature	- per ordini fino a 15 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 30 gg (compresi i festivi) - per ordini da 16 a 30 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 60 gg (compresi i festivi) - per ordini superiori a 30 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 90 gg (compresi i festivi) Per gli ordini effettuati entro i primi 30 giorni dall'attivazione della convenzione i termini suddetti possono subire una proroga non superiore a 30 gg.	Capitolato § 5.1	confronto tra data ordine e data di consegna e installazione	(Documento di trasporto)*, verbale d'installazione o apposita nota sottoscritta da entrambe le parti "Amm.ne - Fornitore"	Presso la P.A.	per ordini fino a 15 apparecchiature: 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 - per ordini da 16 a 30 apparecchiature: 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 - per ordini superiori a 30 apparecchiature: Conformità: T < 90gg Conforme con osservazioni: T = 90gg Non Conformità Lieve: 90gg<T ≤ 95gg Non Conformità Importante: 95gg <T ≤ 100gg	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)
	Consegna materiale di consumo	Entro le 24 ore lavorative successive dalla richiesta al fornitore	Capitolato § 5.4.2	confronto tra data ordine materiale di consumo e data di consegna dello stesso	Modulo d'ordine materiale di consumo e (documento di trasporto)*	Presso la P.A.	Conformità: T ≤ 24 ore Non Conformità Grave (off): T > 24 ore	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)
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 § 9	confronto tra prodotto consegnato con quello ordinato	modulo d'ordine, (documento di trasporto)*, verbale di consegna e installazione	Presso la P.A.	Conformità: esatta corrispondenza fra ordinato e consegnato; Non Conformità Grave (off): non corrispondenza fra ordinato e consegnato;	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)
Qualità del call center del Fornitore	Chiamate perdute	Percentuale di chiamate perdute non superiore al 4%	Capitolato § 5.3	Verifica attraverso 100 telefonate in blind test; una campagna per lotto	Documentazione dell'esito del blind test/tabulati del call center del fornitore	N.A	Conformità: percentuale chiamate perdute ≤ 4% Non Conformità Grave (off): percentuale chiamate perdute > 4%	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	tramite intervista alla PA, e/o eventualmente tramite una telefonata al Call Center	intervista alla PA/telefonata al call center	Presso la P.A.	Conformità: numero chiamata assegnato Non Conformità Grave (off): numero chiamata non assegnato	SI	
	Verifica dei tempi di risposta del call-center	Risposta alle chiamate ricevute entro 20"	Capitolato § 5.3	Verifica attraverso 100 telefonate in blind test; una campagna per lotto	Documentazione dell'esito del blind test/tabulati del call center del fornitore	N.A	Conformità: risposta del call center entro 20" Non conformità Grave (off): risposta del call center oltre 20"	SI	
Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	Ripristino dei malfunzionamenti sull'apparecchiatura	Ripristino entro 48 ore solari (esclusi sabato, domenica e festivi) successive alla registrazione della chiamata, per le apparecchiature installate nei capoluoghi di provincia 60 ore per tutte le apparecchiature installate nel resto del territorio nazionale.	Capitolato § 5.4.1	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.	Conformità: - entro 48 ore: T< 48 h - entro 60 ore: T< 60 h Conformità con osservazione: - entro 48 ore: T= 48 h - entro 60 ore: T= 60 h Non conformità lieve: - entro 48 ore: 48h<T≤ 52 h - entro 60 ore: 60h<T≤ 64h Non conformità importante: - entro 48 ore: 52h<T≤ 60 h - entro 60 ore: 64h<T≤ 72h Non conformità grave: - entro 48 ore: T> 60 h	SI	
	Ritiro per smaltimento materiali di consumo	Il Fornitore dovrà farsi carico di ogni attività connessa al ritiro periodico (con modalità da concordare con l'Amministrazione) ed allo smaltimento di tutti i materiali di consumo usati, inclusi i toner ed eventuali parti di ricambio delle apparecchiature oggetto del contratto di noleggio. Le richieste di ritiro dei materiali di consumo dovranno essere comunque soddisfatte entro 20 (venti) giorni naturali e consecutivi dalla richiesta.	Capitolato § 5.5	verificare l'esistenza del documento "modulo di ritiro" che attesti quanto concordato fra P.A.e fornitore o attraverso interviste alla P.A. (richiesta telefonica c/o call center del fornitore)	documento di trasporto (se esistente)	Presso la P.A.	Conformità (on): ritiro materiale esausto T< 20 gg; Non Conformità Grave (off): non ritiro materiale esausto T> 20 gg;	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)
	Tempi di consegna macchina sostitutiva	sostituzione dell'apparecchiatura malfunzionante con una di caratteristiche identiche qualora l'entità del danno non consenta il ripristino entro 96 ore solari (esclusi sabato, domenica e festivi) dalla registrazione della chiamata d'intervento tecnico.	Capitolato § 5.4.1	confronto tra la data della richiesta d'intervento tecnico (chiamata) e la data di consegna apparecchiatura sostitutiva	Rapporto d'intervento tecnico e documento di trasporto relativo all'apparecchiatura sostitutiva	Presso la P.A.	Conformità (on): avvenuta consegna della macchina in sostituzione; Non Conformità Grave (off): mancata consegna della macchina in sostituzione;	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)
Qualità dei servizi integrativi di gestione	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.	NO	NO	