

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 (esclusivamente per i Lotti 4 e 5)	Esecuzione del sopralluogo entro 10 giorni dalla ricezione della richiesta preliminare di fornitura.	Capitolato Tecnico § 3.1	Verifica documentale: confronto fra la data di ricezione della richiesta preliminare di fornitura e la data di esecuzione del sopralluogo	Richiesta preliminare di fornitura e verbale di sopralluogo	<b>Conformità:</b> T < 10 gg solari <b>Conforme con Osservazioni:</b> T = 10 gg solari <b>Non Conformità Lieve:</b> 10 gg solari < T ≤ 12 gg solari <b>Non Conformità Importante:</b> 12 gg solari < T ≤ 14 gg solari <b>Non conformità Grave:</b> T > 14 gg solari	Si
	A2 - Rispetto dei tempi per l'invio del progetto di massima (esclusivamente per i Lotti 4 e 5)	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 <b>Conforme con Osservazioni:</b> T = 10 gg solari <b>Non Conformità Lieve:</b> 10 gg solari < T ≤ 12 gg solari <b>Non Conformità Importante:</b> 12 gg solari < T ≤ 14 gg solari <b>Non conformità Grave:</b> T > 14 gg solari	Si
	A3 - Rispetto dei tempi di consegna	Consegna dell'apparecchiatura entro 10 giorni solari dal termine di compimento degli interventi a carico del Fornitore (per i Lotti 4 e 5) ed entro 40 giorni solari dalla data di ricevimento dell'Ordine di fornitura (per i Lotti 1, 2 e 3) tenendo conto del n° di consegne massime mensili previste (salvo diverso accordo con la PA).	Capitolato Tecnico § 3.2	Verifica documentale: confronto data di consegna sul verbale di consegna e data di conclusione degli interventi di competenza del fornitore	Comunicazione del fornitore di conclusione degli interventi di propria competenza e Verbale di consegna sottoscritto da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore	<b>Conformità:</b> T < 10 gg solari (lotti 3 e 5); 40 gg solari (lotti 1, 2 e 3) <b>Conformità con Osservazioni:</b> T = 10 gg solari (lotti 4 e 5); 40 gg solari (lotti 1, 2 e 3) <b>Non Conformità Lieve:</b> 10 gg solari (lotti 4 e 5); 40 gg solari (lotti 1, 2 e 3) < T ≤ 12 gg solari (lotti 4 e 5); 42 gg solari (lotti 1, 2 e 3) <b>Non Conformità Importante:</b> 12 gg solari (lotti 4 e 5); 42 gg solari (lotti 1, 2 e 3) < T ≤ 15 gg solari (lotti 4 e 5); 45 gg solari (lotti 1, 2 e 3) <b>Non conformità Grave:</b> T > 15 gg solari (lotti 3 e 5); 45 gg solari (lotti 1, 2 e 3) <b>Conformità:</b> T < 7 gg solari	Si
	A4 - Rispetto dei tempi di esecuzione delle verifiche di conformità	Esecuzione delle verifiche entro 7 giorni solari dalla data di termine dell'installazione	Capitolato Tecnico § 3.3	Verifica documentale: confronto delle date sui verbali di installazione e di verifica	Verbal di installazione e verifica sottoscritti da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore	<b>Conformità con Osservazioni:</b> T = 7 gg solari <b>Non Conformità Lieve:</b> 7 gg solari < T ≤ 9 gg solari <b>Non Conformità Importante:</b> 9 gg solari < T ≤ 12 gg solari <b>Non conformità Grave:</b> T > 12 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	Guida all'Accordo Quadro	Confronto tra le caratteristiche tecniche indicate nella Guida all'Accordo Quadro e quelle delle apparecchiature consegnate	Modulo d'Ordine, Guida all'Accordo Quadro, 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 <b>Non Conformità Grave (off):</b> non corrispondenza tra i requisiti dell'apparecchiatura ordinata ed i requisiti dell'apparecchiatura consegnata	No
<b>C. Qualità dei servizi integrativi di gestione</b>	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	Capitolato Tecnico § 6.2	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; <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 § 3.6.4	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. <b>Conforme con Osservazioni:</b> gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 10% delle telefonate. <b>Non Conformità Lieve:</b> gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 20% delle telefonate. <b>Non Conformità Importante:</b> gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 30% delle telefonate <b>Non Conformità Grave:</b> non sono rispettati per oltre il 30 % 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 interventi su chiamata illimitati; • Intervento entro 4 ore lavorative dal momento della ricezione della "Richiesta di intervento" trasmessa dall'Amministrazione.	Capitolato Tecnico § 3.6.2	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 <b>Conforme con Osservazioni:</b> T rispettati nel range 95% ≤ interventi < 100% <b>Non Conformità Lieve:</b> T rispettati nel range 80% ≤ interventi < 95% <b>Non Conformità Importante:</b> T rispettati nel range 50% ≤ interventi < 80% <b>Non conformità Grave:</b> T rispettati per un numero di interventi < 50% degli interventi	Si
	E2 - Rispetto dei tempi di ripristino dell'apparecchiatura	Ripristino funzionalità dell'apparecchiatura guasta entro 3 gg lavorativi dalla data di ricezione della Richiesta di intervento	Capitolato Tecnico § 3.6.2	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 <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 § 3.6.1	Verifica documentale: confronto fra il calendario (eventuale ultima versione) e la data e l'ora del/dei verbale/i di manutenzione preventiva	Calendario Interventi e Verbal di manutenzione preventiva	<b>Conforme:</b> rispetto delle date concordate nel calendario; <b>Non Conformità Grave:</b> mancato rispetto delle date concordate nel calendario.	Si