

GARA PER LA FORNITURA DI ARREDI PER UFFICIO

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
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A.1 - Servizio di supporto alla progettazione	≤10 gg (lavorativi) dal ricevimento della planimetria da parte delle Amministrazioni	Capitolato Tecnico § 9.1	confronto tra data richiesta da parte della PA (comprensiva di invio della planimetria) e data di invio layout da parte del fornitore	Fax, mail di richiesta da parte della PA, documenti inviati dal fornitore	Presso il Fornitore e la P.A.	Conformità: T < 10 gg Conforme con osservazioni: T = 10 gg Non Conformità Lieve: 10 gg < T ≤ 15 gg Non Conformità Importante: 15 gg < T ≤ 20 gg Non Conformità Grave: T > 20 gg	SI	
	A.2 - Trasporto e consegna del prodotto	≤30 gg (solari consecutivi) a decorrere dalla data di perfezionamento del Contratto di Fornitura I tempi di consegna potranno essere prorogati di 15 giorni solari consecutivi per Ordinalivi di Fornitura emessi o in consegna nel mese di agosto e nel periodo dal 20 dicembre al 6 gennaio.	Capitolato Tecnico § 9.2	confronto tra data ordine e data di consegna	Ordinativo di fornitura - Nota di consegna, apposta e sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"	Presso il Fornitore e la P.A.	Conformità: T < 30 gg Conforme con osservazioni: T = 30gg Non Conformità Lieve: 30 gg < T ≤ 30gg + 5 gg Non Conformità Importante: 30gg + 5 gg < T ≤ 30gg + 10 gg Non Conformità Grave: T > 30 + 10 gg	SI	
B - Qualità del prodotto fornito	B.1 - Corrispondenza delle caratteristiche tecniche degli arredi consegnati rispetto a quelli ordinati	Corrispondenza tra arredi consegnati e quelli ordinati	Capitolato Tecnico § 9.2	confronto tra ordinativo di fornitura e verbale di consegna	Ordinativo di fornitura, Nota di consegna	Presso il Fornitore e la P.A.	Conformità (on): corrispondenza, nel verbale di consegna, a quanto indicato nell'ordinativo di fornitura Non Conformità Grave (off): non corrispondenza, nel verbale di consegna, a quanto indicato nell'ordinativo di fornitura	NO	
C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C.1 - 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	Schema di Convenzione § 10	corrispondenza dei beni fatturati con i beni consegnati	fattura e documenti allegati, Nota di consegna, Ordinativo di fornitura	Presso il fornitore e la PA	Conformità: correttezza nella fatturazione; Non conformità Grave: non correttezza nella fatturazione	NO	
	C.2 - Applicazione Penali	verificare l'applicazione di eventuali penali da parte della PA	Schema di Convenzione § 11	Tramite intervista alla PA, lettere e/o comunicazione di applicazione delle penali, ecc..	lettere e/o comunicazioni di applicazione penali	Presso la PA	NA	NO	
D - Qualità del call center del fornitore	D.1 - Verifica degli orari del Call Center	dalle 8,30 alle 17,30 di tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi	Capitolato Tecnico § 9.5	Una campagna per lotto effettuata attraverso telefonate in blind test	N.A.	N.A.	Conformità (on): Conforme alle richieste Non Conformità Grave (off): Non conforme alle richieste	NO	
E - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E.1 - Interventi in garanzia	Tempi di intervento ≤ 5 gg (lavorativi) o minor termine dichiarato in sede di offerta tecnica dalla richiesta inviata via fax	Capitolato Tecnico § 9.4	confronto tra data invio richiesta via fax e data di intervento del fornitore	Nota di intervento	Presso il Fornitore e la P.A.	Conformità: T < 5 gg o minor termine indicato in sede di offerta tecnica Conforme con osservazioni: T = 5 gg o minor termine indicato in sede di offerta tecnica Non Conformità Lieve: 5 gg o minor termine indicato in sede di offerta tecnica < T ≤ 8 gg Non Conformità Importante: 8 gg < T ≤ 15 gg Non Conformità Grave: T > 15 gg	SI	
	E.2 - Sostituzione del bene o delle parti di ricambio nel caso in cui non è possibile l'immediato ripristino	≤ 10 gg (lavorativi) dal primo intervento	Capitolato Tecnico § 9.4	confronto tra data primo intervento e data sostituzione del bene o delle parti di ricambio	Note di intervento, Note di consegna	Presso il Fornitore e la P.A.	Conformità: T < 10 gg Conforme con osservazioni: T = 10 gg Non Conformità Lieve: 10 gg < T ≤ 15 gg Non Conformità Importante: 15 gg < T ≤ 20 gg Non Conformità Grave: T > 20 gg	SI	

GARA PER LA FORNITURA DI ARREDI PER UFFICIO

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
-----------------	--------------------------	--	-------------------------------------	-----------------------	----------------------------	-----------------------	-------------------------	-----------------	------