

ALLEGATO 1 Appendice B - 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	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) Sono state definite proroghe a queste tempistiche per gli ordinativi emessi nei primi 30 giorni dall'attivazione della convenzione e per il numero di installazioni pianificate al mese.	Capitolato § 5.1.1, § 5.1.2	confronto tra data di conferma ordine e data di installazione	Conferma dell'ordinativo di fornitura, verbale d'installazione o apposita nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"	Presso il Fornitore e la P.A.	Conformità: Consegna effettuata nei giorni precedenti la data prevista Conforme con osservazioni: Consegna effettuata nella data prevista Non Conformità Lieve: Consegna effettuata fino a 7 giorni successivi la data prevista Non Conformità Importante: Consegna effettuata tra gli 8 e fino a 15 giorni successivi la data prevista Non Conformità Grave (off): Consegna effettuata oltre i 15 giorni successivi la data prevista	SI	
	Consegna materiale di consumo	Entro le 24 ore lavorative successive alla ricezione dell'ordine da parte del fornitore	Capitolato § 5.5.2	confronto tra data ordine materiale di consumo e data di consegna dello stesso	Modulo d'ordine materiale di consumo e documento di trasporto	Presso il Fornitore e la P.A.	Conformità: T ≤ 16 ore lavorative Conforme con osservazioni: 16>T≥24 ore lavorative Non Conformità Lieve: Consegna effettuata 24>T≥32 ore lavorative Non Conformità Importante: Consegna effettuata 32>T≥40 ore lavorative Non Conformità Grave (off): Consegna effettuata T>40 ore lavorative	SI	
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, verbale di consegna e installazione	Presso il Fornitore e la P.A.	Conformità: esatta corrispondenza fra ordinato e consegnato; Non conformità grave: non corrispondenza fra ordinato e consegnato;	NO	
Qualità del call center del Fornitore	N° telefono e Fax	Il Call Center avrà un numero telefonico (con annessa segreteria telefonica) (numero/i Verde gratuito/i per il chiamante ovvero numero/i telefonico/i di rete fissa) dedicati per la gestione di tutti i servizi della Convenzione ed un fax dedicati alla ricezione delle richieste delle Amministrazioni.	Capitolato § 5.3	tramite intervista alla PA, e/o eventualmente tramite una telefonata al Call Center	intervista/telefonata al call center		Conformità: Call Center Attivato Non conformità grave: 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 § 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: numero chiamata non assegnato	NO	
	Verifica dei tempi di risposta del call-center	Risposta alle chiamate ricevute entro 20" per il 90% delle chiamate ricevute	Capitolato § 5.3	Campagna in blind test - 100 telefonate/ tabulati del call center del fornitore	Documentazione dell'esito del blind test/tabulati del call center del fornitore		Conformità: Risposta alle chiamate ricevute entro 20" per più del 90% delle chiamate ricevute Non conformità grave: Risposta alle chiamate ricevute entro 20" per meno del 90% delle chiamate ricevute	SI	
	Verifica dei tempi di risposta del call-center	Percentuale di chiamate perdute non superiore al 4%	Capitolato § 5.3	Campagna in blind test - 100 telefonate/ tabulati del call center del fornitore	Documentazione dell'esito del blind test/tabulati del call center del fornitore		Conformità: risposta del call center entro 20" Non conformità grave: risposta del call center oltre 20"	SI	

ALLEGATO 1 Appendice B - 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	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	Ripristino dei malfunzionamenti sull'apparecchiatura	Ripristino entro a) 48 ore solari successive alla registrazione della chiamata per le apparecchiature installate nei capoluoghi di provincia b) 60 ore per tutte le apparecchiature installate nel resto del territorio nazionale.	Capitolato § 5.5.1	confronto tra la data della richiesta d'intervento tecnico (chiamata) e la data di ripristino dell'apparecchiatura	Rapporto d'intervento tecnico	Presso il Fornitore e la P.A.	Conformità: a) T< 48 h b) T< 60 h Conformità con osservazione: a) T= 48 h b) T= 60 h Non conformità lieve: a) 48h<T≤ 52 h b) 60h<T≤ 64h Non conformità importante: a) 52h<T≤ 56 h b) 64h<T≤ 68 h Non conformità grave: a) T> 56 h b) T> 68 h	SI	
	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 dalla registrazione della chiamata d'intervento tecnico.	Capitolato § 5.5.1	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 il Fornitore e la P.A.	Conformità: T< 96 h Conformità con osservazione: T= 96 h Non conformità lieve: 96 h<T≤ 120 h Non conformità importante: 120 h<T≤ 144 h Non conformità grave: T> 144 h	SI	
	Ritiro e smaltimento materiali di risulta	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 40 (quaranta) ore lavorative dalla richiesta	Capitolato § 5.6	confronto tra la data della richiesta di ritiro (chiamata) e la data effettiva del ritiro	documento di ritiro	Presso il Fornitore e la P.A.	Conformità: T ≤ 21 giorni naturali e consecutivi Conforme con osservazioni: 21>T≥28 giorni naturali e consecutivi Non Conformità Lieve: Consegna effettuata 28>T≥35 giorni naturali e consecutivi Non Conformità Importante: Consegna effettuata 35>T≥42 giorni naturali e consecutivi Non Conformità Grave (off): Consegna effettuata T>42 giorni naturali e consecutivi	NO	
	Tempi di ritiro e smaltimento fotocopiatrici usate	Per ordini fino a 15 apparecchiature → tempo di ritiro 40 gg. naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine Per ordini da 16 a 30 apparecchiature → tempo di ritiro 60 gg. naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine Per ordini superiori a 30 apparecchiature → tempo di ritiro 90 gg. naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine	Capitolato § 5.7	confronto tra data di conferma ordine e data di ritiro	modulo d'ordine apparecchiature e documento di ritiro	Presso il Fornitore e la P.A.	Conformità: - fino a 15 apparecchiature ordinate: T di ritiro fotocopiatrici usate < 40gg - da 16 a 30 apparecchiature ordinate: T di ritiro fotocopiatrici usate < 60gg - superiore a 31 apparecchiature ordinate: T di ritiro fotocopiatrici usate < 90gg; Conformità con osservazioni: - fino a 15 apparecchiature ordinate: T di ritiro fotocopiatrici usate = 40gg - da 16 a 30 apparecchiature ordinate: T di ritiro fotocopiatrici usate = 60gg - superiore a 31 apparecchiature ordinate: T di ritiro fotocopiatrici usate = 90gg; Non conformità lieve: - fino a 15 apparecchiature ordinate: 40gg < T ≤ 45gg - da 16 a 30 apparecchiature ordinate: 60gg < T ≤ 65gg - superiore a 31 apparecchiature ordinate: 90gg < T ≤ 95gg; Non conformità importante: - fino a 15 apparecchiature ordinate: 45gg < T ≤ 50gg - da 16 a 30 apparecchiature ordinate: 65gg < T ≤ 70gg - superiore a 31 apparecchiature ordinate: 95gg < T ≤ 100gg; Non conformità grave: - fino a 15 apparecchiature ordinate: T di ritiro fotocopiatrici usate > 50gg - da 16 a 30 apparecchiature ordinate: T di ritiro fotocopiatrici usate > 70gg - superiore a 31 apparecchiature ordinate: T di ritiro fotocopiatrici usate > 100gg	SI	
Qualità dei servizi integrativi di gestione	Applicazione Penali	Applicazione Penali	Conv. § Art. 19	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; Fattura	Presso P.A. e/o fornitore	N.A.	NO	
	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 installati	fattura e documenti allegati, verbale di installazione, modulo d'ordine	Presso P.A. Ordinate e Fornitore	NO	NO	