

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	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Consegna apparecchiature	<p>- per ordini fino a 100 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 30 gg (compresi i festivi)</p> <p>- per ordini da 101 a 500 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 45 gg (compresi i festivi)</p> <p>- per ordini da 501 a 1000 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 60 gg (compresi i festivi)</p> <p>- per ordini superiori a 1000 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 90 gg (compresi i festivi)</p> <p>NB sono previsti, a seconda del lotto, differenti quantitativi massimi di consegne mensili (CAP) ed a meno di diversi accordi intercorrenti tra le parti.</p>	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 la P.A.	<p>per ordini fino a 100 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</p> <p>- per ordini da 101 a 500 apparecchiature: 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</p> <p>- per ordini da 501 a 1000apparecchiature: 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-</p> <p>- per ordini superiori a 1000apparecchiature: 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-</p>	SI	*(controfirmato dall' Amministrazione)
	Installazione apparecchiature	<p>L'installazione delle apparecchiature deve avvenire entro i seguenti termini:</p> <p>+ ordini fino a 100 app. ≤ 30 gg naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine</p> <p>+ ordini da 101 a 500 app. ≤ 45 gg naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine</p> <p>+ ordini da 501 a 1000 app. ≤ 60 gg naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine</p> <p>+ ordini superiori a 1000 app. ≤ 90 gg naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine</p>	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 la P.A.	<p>per ordini fino a 100 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</p> <p>- per ordini da 101 a 500 apparecchiature: 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</p> <p>- per ordini da 501 a 1000apparecchiature: 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-</p> <p>- per ordini superiori a 1000apparecchiature: 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-</p>	SI	*(controfirmato dall' Amministrazione)
B - 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 § 4	confronto tra prodotto consegnato e prodotto ordinato	Modulo d'ordine, (documento di trasporto), verbale di consegna e installazione, verbali di collaudo	Presso la P.A.	<p>Conformità: caratteristiche corrispondenti tra ordinato e consegnato</p> <p>Non conformità grave: le caratteristiche tra ordinato e consegnato non corrispondono</p>	SI	
C - 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.	<p>Conformità: corretta fatturazione;</p> <p>Non conformità grave: non corretta fatturazione;</p>	NO	
D - 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. 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.	Capitolato § 5.3.2	Blind test - campagna di 100 telefonate	Documentazione dell'esito del blind test	Campagna in BLIND TEST (100 telefonate)	<p>Conformità: gli orari del call center sono rispettati per oltre il 90% delle chiamate;</p> <p>Conformità con Osservazione: gli orari del call center sono rispettati per il 90% delle chiamate;</p> <p>Non conformità lieve: gli orari del call center sono rispettati per l'85% <%= 90% delle chiamate;</p> <p>Non conformità importante: gli orari del call center sono rispettati per l' 80% <%= 85% delle chiamate;</p> <p>Non conformità grave: gli orari del call center non sono rispettati per meno del 80% delle chiamate.</p>	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 al Call Center	Intervista alla PA/telefonata al call center	Presso la P.A.	<p>Conformità: numero chiamata assegnato</p> <p>conformità grave: numero chiamata non assegnato</p>	Non	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.	<p>Conformità: percentuale chiamate perdute ≤ 4%</p> <p>Non conformità: percentuale chiamate perdute > 4%</p>	SI	
	Verifica dei tempi di risposta del call-center	Risposta dei call center inferiore a 20" per il 90% delle telefonate ricevute	Capitolato § 5.3	Blind test - campagna di 100 telefonate	Documentazione dell'esito del blind test	N.A.	<p>Conformità: T ≤ 20" per oltre il 90% delle chiamate;</p> <p>Conformità con Osservazione: T ≤20" per il 90% delle chiamate;</p> <p>Non conformità lieve: T >20" per 85% <%= 90% delle chiamate;</p> <p>Non conformità importante: T >20" per 80% <%= 85% delle chiamate;</p> <p>Non conformità grave: T >20" per meno del 80% delle chiamate.</p>	SI	

E - 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 e ora della richiesta d'intervento tecnico (registrazione chiamata) e la data e ora di ripristino dell'apparecchiatura	Rapporto d'intervento tecnico (nota intervento)	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: 52<T<60 h - entro 60 ore: 64 H<T< 72 h Non conformità grave: - 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.	Conformità: - 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; Conformità con osservazioni: - fino a 100 apparecchiature ordinate: Tdi 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; Non conformità lieve: - 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; Non conformità importante: - 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; Non conformità grave: - 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)