

## CAPITOLATO TECNICO ALLEGATO 5 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	Modalità di valutazione	Presenza Penale applicate dalla PA
A. Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A.1 Proposta di sopralluogo (solo per acquisto di pareti e/o tende e compatibili; per la progettazione - solo se richiesta)	Risposta da parte del fornitore alla Richiesta di sopralluogo entro e non oltre 7 giorni naturali consecutivi dalla data di emissione della Richiesta di Sopralluogo, salvo diversi accordi tra le parti.	Capitolato tecnico di gara, par. 2.5	Confronto tra data invio richiesta e data invio fax da parte del fornitore	Richiesta di sopralluogo, fax inviato dal Fornitore	Conf.: T < 7 gg. Conf. con osservazioni: T = 7 gg. Non Conf. Lieve: 7gg < T ≤ 10gg Non Conf. Importante: 10gg < T ≤ 12gg Non Conf. Grave: T > 12gg	si
	A.2 Invio progettazione rettificata	Consegna da parte del fornitore della documentazione modificata e/o integrata entro e non oltre 7 gg lavorativi dalla data di richiesta da parte del Supervisore, salvo diversi accordi tra le parti	Capitolato tecnico di gara, par. 2.5	Confronto tra data invio richiesta di modifica del progetto e data del fax inviato dal fornitore contenente la modifica del progetto	Richiesta di modifica, progetto rettificato	Conf.: T < 7 gg. Conf. con osservazioni: T = 7 gg. Non Conf. Lieve: 7gg < T ≤ 10gg Non Conf. Importante: 10gg < T ≤ 12gg Non Conf. Grave: T > 12gg	SI
	A.3 Consegna del progetto standard o di livello superiore (se acquistato dalla PA)	Il progetto dovrà essere consegnato all'Amministrazione entro il termine perentorio di 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi decorrenti dalla Richiesta di progettazione nel "preliminare di fornitura";	Capitolato tecnico di gara, par. 2.5	Confronto tra data invio richiesta di progettazione nel Preliminare di Fornitura e data di consegna progetto	Richiesta di progettazione e progetto	Conf.: T < 30 o 45 gg. Conf. con osservazioni: T = 30 o 45 gg. Non Conf. Lieve: 30 o 45 gg +1gg <= T ≤ 30 o 45 gg +5gg Non Conf. Importante: 30 o 45 gg +6gg <= T ≤ 30 o 45gg +15gg Non Conf. Grave: T >30 o 45 gg +16gg	SI

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale applicate dalla PA
	A.4 Consegna dei prodotti	La consegna dei prodotti deve avvenire entro 50 gg. (40 o 30 se migliorativi) naturali e consecutivi a decorrere dalla data dell'ordinativo di fornitura N.B. I tempi massimi di consegna potranno essere prorogati di 15 gg. naturali e consecutivi (quindi 65 gg.) nel caso in cui il periodo che intercorre tra il momento di irrevocabilità dell'Ordinativo di Fornitura e la data di consegna prevista includa il mese di Agosto o il periodo delle festività natalizie (dal 24/12 al 06/01) (ovvero entro i termini inferiori offerti in fase di gara)	Capitolato tecnico di gara, par. 2.4	Confronto tra data ordine e data del verbale di consegna	Ordinativo di fornitura e Verbale di consegna	Conf.: T < 50gg Conf. con osservazioni: T = 50gg Non Conf. Lieve: 50gg +1gg<= T ≤ 50gg +5gg Non Conf. Importante: 50gg +6gg <= T ≤ 50gg +15gg Non Conf. Grave: T >50gg +15gg	SI
	A.5 Allestimento degli arredi	Nella conferma dell'ordinativo di fornitura il Fornitore dovrà indicare i giorni necessari per l'allestimento dei locali secondo il progetto approvato: entro 30 gg. dalla data di consegna dei prodotti	Capitolato tecnico di gara, par. 2.4	Confronto tra data consegna e data di allestimento	Verbali di consegna/documento di cessione gratuita	Conf.: T ≤ 30 Conf. con osservazioni: T = 30 gg. Non Conf. Lieve: 30 gg +1gg<= T ≤ 30 gg +5gg Non Conf. Importante: 30 gg +6gg <= T ≤ 30gg +15gg Non Conf. Grave: T > 30 gg +15gg	SI
<b>B. Qualità del prodotto/ servizio fornito</b>	B.1 Caratteristiche dei prodotti	Corrispondenza tra i prodotti consegnati e quelli ordinati	Capitolato tecnico di gara, par. 1.3	Confronto tra prodotto consegnato e ordinato	Ordinativo di fornitura e Verbale di consegna	Conf.: corrispondenza tra prodotto ordinato e prodotto consegnato Non Conf. Grave: non corrispondenza tra prodotto ordinato e prodotto consegnato	NO

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale
<b>C. Qualità dei servizi integrativi di gestione</b>	C.1 Fatturazione	Verificare la 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	Schema di convenzione, art. 10	Corrispondenza dei prod. fatturati con i prod. consegnati	Fatture, verbale di consegna, DDT	Conf : corretta fatturazione Non Conformità grave: non corretta fatturazione	NO
<b>D. Qualità del servizio di Customer Care del fornitore</b>	D.1 Tempo di attesa delle chiamate telefoniche al Customer Care del Fornitore	Tempo di attesa $T \leq 20$ sec. nel 80% dei casi.	Capitolato tecnico di gara par 2.9	Campagna di n telefonate per fornitore in BLIND TEST	Reportistica della campagna effettuata	Conf.: $T \leq 20$ sec. nel 80% dei casi e oltre Non Conf. Grave: $T \leq 20$ sec. in meno del 80% dei casi	NO
	D.2 Percentuale di chiamate perse tra quelle in ingresso al Customer Care del fornitore	Percentuale P (rispetto al totale delle chiamate) di chiamate pervenute al Customer Care e terminate prima di avere ottenuto risposta $\leq 10\%$ . Tempo max di attesa da parte dell'utente di 90".	Capitolato tecnico di gara par 2.9	Campagna di n telefonate per fornitore in BLIND TEST	Reportistica della campagna effettuata	Conf.: $P \leq 10\%$ Non Conf. Grave (off): $P > 10\%$	NO
	D.3 Tempo di risposta alle richieste via fax e/o e-mail pervenute al Customer Care del Fornitore	Tempo di risposta $T \leq 24$ ore solari (esclusi sabato, domenica e festivi) per il 95% .	Capitolato tecnico di gara par 2.9	Invio richiesta via fax/email da parte della PA e risposta via Fax/email del fornitore	Richiesta via fax/email della PA Risposta via Fax/email del fornitore	Conf.: $T \leq 24$ ore nel 95% dei casi e oltre Non Conf. Grave (off): $T < 24$ per meno del 95% dei casi	NO