

All. 5C

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
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A.1 - Verifica dell'ordinativo di Fornitura	Nell'ordinativo deve essere allegato la schermata del configuratore da cui si evince che il Fornitore destinatario dell'Ordinativo di Fornitura sia il medesimo indicato dal Configuratore come primo in graduatoria per le voci richieste	Capitolato d'oneri § 23, Capitolato Tecnico § 2 e Accordo Quadro art. 6	Verifica che il Fornitore sia il collocato in posizione utile in graduatoria sulla schermata del Configuratore	Ordinativo di fornitura con allegata la schermata del Configuratore	<b>Conformità:</b> Il Fornitore è primo in graduatoria nella schermata del Configuratore <b>Non conformità:</b> Il Fornitore non è primo in graduatoria nella schermata del Configuratore o non è allegata la schermata del Configuratore	NO
	A2 - Rottamazione (se applicabile)	Il ritiro dei veicoli oggetto di rottamazione dovrà avvenire entro 15 gg lavorativi dalla data di invio della documentazione completa necessaria per la rottamazione, salvo accordi presi direttamente con il Fornitore.	Capitolato Tecnico § 6.4	Confronto data concordata di ritiro del veicolo da rottamare ed effettiva data ritiro	Allegato modulo "Richiesta Servizio di Rottamazione", comunicazione della completezza dell'informazione e verbale di rottamazione	<b>Conformità:</b> T ≤ 15 gg oppure T ≤ T concordato <b>Non conformità grave:</b> T > 15 gg oppure T > T concordato	SI
B - Qualità del prodotto/servizio fornito	B1 - Requisiti di Conformità dei veicoli	Corrispondenza tra il veicolo consegnato e quello ordinato.	Capitolato Tecnico § 5.3	Confronto tra prodotto consegnato e quello ordinato	Ordinativo di Fornitura, DDT e Verbali di consegna	<b>Conformità:</b> prodotto pienamente corrispondente  <b>Conforme con osservazioni:</b> prodotto corrispondente, con rilievi nel verbale di accettazione che non implicino integrazioni della fornitura o manutenzioni o modifiche alla vettura consegnata  <b>Non Conformità Lieve:</b> prodotto non corrispondente per mancanza di elementi che possono essere consegnati in seguito come integrazione della fornitura  <b>Non Conformità Importante:</b> prodotto non corrispondente con conseguente esito negativo e con non conformità che necessitino di pesanti azioni correttive quali manutenzioni o modifiche sulla vettura consegnata  <b>Non Conformità Grave:</b> prodotto non corrispondente con conseguente esito negativo del collaudo e con conseguente richiesta di sostituzione del prodotto	NO

All. 5C

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
C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C1 - Fatturazione	Verificare la Conformità della fatturazione in termini di correttezza: <ul style="list-style-type: none"><li>• degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta economica</li><li>• dei prodotti/servizi fatturati rispetto a quelli consegnati/erogati</li></ul>	Accordo Quadro art. 12	Corrispondenza dei beni fatturati con i beni consegnati e corrispondenza degli importi fatturati con gli importi definiti nell'offerta	Ordinativo di Fornitura e Fatture	<b>Conformità:</b> corretta fatturazione <b>Non conformità grave:</b> non corretta fatturazione	NO
D - Qualità del servizio di Customer Care del fornitore	D1 - Tempo di attesa delle chiamate telefoniche al Servizio ricezione chiamate del Fornitore	Tempo di attesa T ≤ 30 sec. per almeno il 90% dei casi.	Capitolato Tecnico § 5.12	Campagna di telefonate in BLIND TEST	Report BLIND TEST	<b>Conformità:</b> T ≤ 30" oltre il 90% delle chiamate  <b>Conforme con osservazioni:</b> T ≤ 30" per il 90% delle chiamate  <b>Non Conformità Lieve:</b> T ≤ 30" per 80% ≤ % < 90% delle chiamate  <b>Non Conformità Importante:</b> T ≤ 30" per 75% ≤ % < 80 delle chiamate  <b>Non Conformità Grave:</b> T ≤ 30" per meno del 75% delle chiamate	SI
	D2 - % di chiamate perse tra quelle in ingresso al servizio ricezione chiamate del fornitore	Percentuale P (rispetto al totale delle chiamate) di chiamate pervenute all’Help Desk e terminate prima di avere ottenuto risposta ≤ 10%. Tempo max di attesa da parte dell’utente di 120".	Capitolato Tecnico § 5.12	Campagna di telefonate in BLIND TEST	Report BLIND TEST	<b>Conformità:</b> P < 10%  <b>Conforme con osservazioni:</b> P = 10%  <b>Non Conformità Lieve:</b> 10% < P ≤ 15%  <b>Non Conformità Importante:</b> 15% < P ≤ 25%  <b>Non Conformità Grave:</b> P > 25%	SI
	D3 - Tempo di risposta alle richieste via e-mail pervenute al servizio ricezione chiamate del Fornitore	Tempo di risposta T ≤ 36 ore solari (esclusi sabato, domenica e festivi) per almeno il 95% dei casi.	Capitolato Tecnico § 5.12	Confronto UNA TANTUM tra richieste via fax o e-mail pervenute e risposte	Reportistica delle richieste pervenute via fax o e-mail e delle relative risposte	<b>Conformità:</b> T ≤ 36 ore per almeno il 95% dei casi <b>Non conformità grave:</b> T ≤ 36 ore per meno del 95% dei casi	SI