

Schema delle verifiche ispettive							
Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in Capitolato	Riferimenti Capitolato / Accordo Quadro	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale
A. Qualità del processo di esecuzione dell’Ordine	A1 - Rispetto dei tempi di esecuzione sopralluogo (lotto 1)	Esecuzione del sopralluogo entro 10 giorni solari dalla ricezione dell'ordine di fornitura	Capitolato Tecnico § 3.1	Verifica documentale: confronto fra la data di ricezione dell'Ordine di fornitura e la data di esecuzione del sopralluogo	Ordine di fornitura e verbale di sopralluogo	Conformità: T < 10 gg solari Conforme con Osservazioni: T = 10 gg solari Non Conformità Lieve: 10 gg solari < T ≤ 12 gg solari Non Conformità Importante: 12 gg solari < T ≤ 14 gg solari Non conformità Grave: T > 14 gg solari	Si
	A2 - Rispetto dei tempi per l'invio del progetto di massima (lotto1)	Invio del progetto di massima entro 10 (dieci) giorni solari dalla data di effettuazione del sopralluogo	Capitolato Tecnico § 3.1	Verifica documentale: confronto fra la data di effettuazione del sopralluogo e la data di invio del progetto di massima	Verbale di sopralluogo e progetto di massima	Conformità: T < 10 gg solari Conforme con Osservazioni: T = 10 gg solari Non Conformità Lieve: 10 gg solari < T ≤ 12 gg solari Non Conformità Importante: 12 gg solari < T ≤ 14 gg solari Non conformità Grave: T > 14 gg solari	Si
	A3 - Rispetto dei tempi di consegna	Consegna dell'apparecchiatura: • Per il lotto 1: entro 30 (trenta) giorni solari dalla “comunicazione di conclusione degli interventi” da parte del Fornitore; • Per i sub lotti 1.a, 1.b e 1.c: entro 60 (sessanta) giorni solari dalla dichiarazione di idoneità dei locali trasmessa dalla P.A. al Fornitore; tenendo conto del n° di consegne massime mensili previste (salvo diverso accordo con la PA).	Capitolato Tecnico § 3.3	Verifica documentale:confronto data di consegna sul verbale di consegna e installazione e - per il lotto 1 - dalla data di conclusione degli interventi di competenza del fornitore - per i sub lotti 1.a, 1.b e 1.c - dalla data di dichiarazione di idoneità dei locali trasmessa dalla P.A. al Fornitore	Comunicazione del fornitore di conclusione degli interventi di propria competenza oppure dichiarazione di idoneità dei locali trasmessa dalla P.A. al Fornitore e Verbale di consegna e installazione sottoscritto da un incaricato dell’Amministrazione e da un incaricato del Fornitore	Conformità: T < 30 / 60 gg solari Conformità con Osservazioni: T = 30/60 gg solari Non Conformità Lieve: 30 gg solari < T ≤ 32/62 gg solari Non Conformità Importante: 32 gg solari < T ≤ 35/65 gg solari Non conformità Grave: T > 35/65 gg solari	Si
B. Qualità dei prodotti/servizi forniti/erogati dal Fornitore	B1 - Controllo prodotto fornito	Corrispondenza tra le caratteristiche tecniche minime e migliorative delle apparecchiature ordinate e quelle consegnate	Capitolato Tecnico § 3.5	Confronto tra le caratteristiche tecniche indicate nella Guida alla Convenzione e quelle delle apparecchiature consegnate	Modulo d'Ordine, Guida alla Convenzione, scheda tecnica dell'apparecchiatura consegnata e Verbale di collaudo	Conformità (on): corrispondenza tra i requisiti dell'apparecchiatura ordinata ed i requisiti dell'apparechiatura consegnata Non Conformità Grave (off): non corrispondenza tra i requisiti dell'apparecchiatura ordinata ed i requisiti dell'apparechiatura consegnata	Si
C. Qualità dei servizi integrativi di gestione	C1 - Fatturazione	Verifica della 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	Accordo Quadro art. 12	Verifica documentale: corrispondenza dei prezzi fatturati vs. prezzi definiti in Offerta economica e corrispondenza dei beni/servizi fatturati con i beni/servizi consegnati/erogati	Fattura e documenti allegati, Verbale di Consegna e installazione, Modulo d'Ordine e Guida all'Accordo Quadro e allegati	Conforme: correttezza della fatturazione; Non conformità Grave (off): non correttezza della fatturazione	No
D. Qualità del Customer Care del Fornitore	D1 - Verifica degli orari Customer Care	Il Customer Care dovrà essere attivo per la ricezione delle Richieste di Intervento tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, per almeno 8 ore in una fascia oraria che va dalle ore 8:00 alle ore 19:00.	Capitolato Tecnico § 3.7.3	Verifica attraverso BLIND TEST con-telefonate ripartite in orari differenti di differenti giornate lavorative	n.a.	Conforme: gli orari del call center sono rispettati. Conforme con Osservazioni: gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 10% delle telefonate. Non Conformità Lieve: gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 15% delle telefonate. Non Conformità Importante: gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 20% delle telefonate Non Conformità Grave: non sono rispettati per oltre il 20% delle telefonate.	Si
E. Qualità dei servizi di assistenza (tecnico e post-vendita) della fornitura.	E1 - Rispetto del tempo di intervento di manutenzione correttiva	- numero di interventi su chiamata illimitati; - interventi da eseguirsi entro 4 (quattro) ore lavorative dal momento della ricezione della “Richiesta di intervento” trasmessa dall’Amministrazione per l’identificazione dell’avaria	Capitolato Tecnico § 3.7.2	Verifica documentale: confronto fra la data e l'ora di ricezione della richiesta d'intervento e la data e l'ora riportate nella nota di intervento	Richiesta d'intervento e nota o verbale d'intervento	Conformità: T rispettati nel 100% degli interventi Conforme con Osservazioni: T rispettati nel range 95% ≤ interventi < 100% Non Conformità Lieve: T rispettati nel range 80% ≤ interventi < 95% Non Conformità Importante: T rispettati nel range 50% ≤ interventi < 80% Non conformità Grave: T rispettanti per un numero di interventi pari a meno del 50%	Si
	E2- Rispetto dei tempi di ripristino dell'apparecchiatura	Ripristino funzionalità dell’apparecchiatura/dispositivo guasta entro 2 giorni lavorativi dal momento della ricezione della “Richiesta di intervento” trasmessa dall’Amministrazione nel 90% dei casi e per il restante 10% dei casi entro 3 giorni lavorativi.	Capitolato Tecnico § 3.7.2	Verifica documentale: confronto fra la data di ricezione della richiesta di intervento e la data di ripristino dell'apparecchiatura	Richiesta d'intervento e Nota o verbale di intervento	Conformità (on): rispetto dei tempi prescritti Non Conformità Grave (off): mancato rispetto dei tempi prescritti	Si
	E3 - Manutenzione preventiva	Rispetto del calendario, (comprese le eventuali successive modifiche concordate tra le parti) redatto e concordato tra le parti, degli interventi di manutenzione preventiva dettagliato per ogni apparecchiatura	Capitolato Tecnico § 3.7.1	Verifica documentale: confronto fra il calendario (eventuale ultima versione) e la/le data/e del/dei verbale/i di manutenzione preventiva	Calendario Interventi e Verbali di manutenzione preventiva	Conforme: rispetto delle date concordate nel calendario; Non Conformità Grave: mancato rispetto delle date concordate nel calendario.	Si
	E4 - Formazione di base	Rispetto del calendario (comprese le eventuali successive modifiche concordate tra le parti) redatto e concordato tra le parti, relativo alla formazione di base del personale dell'Amministrazione	Capitolato Tecnico § 3.6	Verifica documentale: confronto fra il calendario (eventuale ultima versione) e la/le data/e del/dei verbale/i di formazione	Calendario Interventi e Verbali di formazione	Conforme: rispetto delle date concordate nel calendario; Non Conformità Grave: mancato rispetto delle date concordate nel calendario.	Si
	E5 - Formazione specialistica (eventuale) - servizio opzionale	Rispetto del calendario (comprese le eventuali successive modifiche concordate tra le parti) redatto e concordato tra le parti, relativo alla formazione specialistica del personale dell'Amministrazione	Capitolato Tecnico § 4	Verifica documentale: confronto fra il calendario (eventuale ultima versione) e la/le data/e del/dei verbale/i di formazione	Calendario Interventi e Verbali di formazione	Conforme: rispetto delle date concordate nel calendario; Non Conformità Grave: mancato rispetto delle date concordate nel calendario.	No