

## Appendice 2 - schema delle verifiche ispettive

| Macro categoria                                | Oggetto del monitoraggio  | Livello di servizio previsto in capitolato   | Riferimenti Capitolato | Modalità di riscontro  | Documenti di registrazione   | Modalità di valutazione   | Presenza penale |
|--|---|--|------------------------|--|--|---|-----------------|
| Qualità del processo di esecuzione dell'ordine | A1 - Consegna, installazione apparecchiature  | <p>Per ordini fino a 100 apparecchiature → tempo di consegna e installazione e di messa in esercizio ≤ 25 gg lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della ricezione dell'ordinativo di fornitura</p> <p>Per ordini da 101 a 500 apparecchiature → tempo di consegna e installazione e di messa in esercizio ≤ 35 gg lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della ricezione dell'ordinativo di fornitura</p> <p>Per ordini da 501 a 1000 apparecchiature → tempo di consegna e installazione e di messa in esercizio ≤ 50 gg lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della ricezione dell'ordinativo di fornitura</p> <p>Per ordini superiori a 1000 apparecchiature → tempo di consegna e installazione e di messa in esercizio ≤ 75 gg lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della ricezione dell'ordinativo di fornitura</p> <p>E' stato individuato il numero massimo di installazioni pianificate nel mese: CAP = 8.000 unità, il Fornitore potrà pianificare le installazioni eccedenti tale quantitativo massimo posticipandole, sempre rispettando la sequenza di arrivo degli ordinativi.</p> <p>In sede di conferma dell'ordine, il Fornitore dovrà esplicitare che il termine massimo di consegna delle apparecchiature ordinate risulta variato, rispetto alle normali condizioni di fornitura, causa il raggiungimento del quantitativo massimo delle installazioni mensili previsto, indicando i nuovi termini di consegna.</p> | Capitolato § 6.2       | confronto tra data ordine e data consegna e installazione  | Modulo d'ordine, <u>fax del fornitore di conferma d'ordine</u> , nota di consegna, verbale di installazione (Documento di trasporto), o apposita nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore", <u>piano delle consegne (se concordate consegne ripartite)</u> | <p>per ordinativi di fornitura fino a n. 100 apparecchiature<br/>Conformità: T &lt;25gg;<br/>Conformità con osservazione: T =25;<br/>Non conformità lieve: 25gg&lt;T≤30gg;<br/>Non conformità importante: 30gg&lt;T≤35gg;<br/>Non conformità grave: T&gt;35gg</p> <p>per ordinativi di fornitura da n. 101 fino a n. 500<br/>Conformità: T &lt;35gg;<br/>Conformità con osservazione: T =35<br/>Non conformità lieve: 35gg&lt;T≤42gg;<br/>Non conformità importante: 42gg&lt;T≤50gg;<br/>Non conformità grave: T&gt;50gg</p> <p>per ordinativi di fornitura da n. 501 fino a n. 1.000<br/>Conformità: T &lt;50gg;<br/>Conformità con osservazione: T =50<br/>Non conformità lieve: 50gg&lt;T≤60gg;<br/>Non conformità importante: 60gg&lt;T≤70gg;<br/>Non conformità grave: T&gt;70gg</p> <p>per ordinativi di fornitura superiori a n. 1.000<br/>Conformità: T &lt;75gg;<br/>Conformità con osservazione: T =75<br/>Non conformità lieve: 75gg&lt;T≤85gg;<br/>Non conformità importante: 85gg&lt;T≤95gg;<br/>Non conformità grave: T&gt;95gg</p> | SI              |
| Qualità del prodotto fornito                   | B1 - 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 con quello ordinato  | modulo d'ordine, (documento di trasporto), nota di consegna, verbale di installazione  | Conformità: esatta corrispondenza fra ordinato e consegnato;<br>Non conformità grave: non corrispondenza fra ordinato e consegnato;   | SI              |
| Qualità dei servizi integrativi di gestione    | C1 - Fatturazione   | <p>Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza:</p> <p>a) degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica;</p> <p>b) dei prodotti/servizi fatturati (quantità) rispetto a quelli consegnati/erogati</p>   |                        | corrispondenza tra beni/servizi fatturati e beni/servizi consegnati/erogati  | fattura e documenti allegati, modulo d'ordine, (documento di trasporto), nota di consegna, verbale di installazione  | Conformità: correttezza nella fatturazione;<br>Non conformità grave: non correttezza nella fatturazione;  | NO              |
| Qualità del call center del fornitore          | D1 - Verifica degli orari del Call Center   | Gli orari di ricezione delle chiamate saranno, per tutti i giorni dell'anno, con esclusione di sabato, domenica e dei festivi:<br>dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 17:30   | Capitolato § 6.4.2     | Verifica attraverso telefonate in modalità blind test  | N.A.   | Conformità: esatta corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel capitolato e quanto riscontrato;<br>Non conformità grave: non corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel capitolato e quanto riscontrato;   | SI              |
|  | D2 - Attribuzione di un numero progressivo di chiamata  | Il Fornitore dovrà, alla ricezione della richiesta di intervento, comunicare all'Amministrazione:<br>- un numero progressivo di chiamata, identificativo della richiesta di intervento (ticket);<br>- data e ora di ricezione della richiesta;<br>- data ed ora stimata di intervento dell'operatore on-site per la risoluzione della problematica evidenziata, fatto salvo il termine per la rimozione del malfunzionamento.  | Capitolato § 6.4.3     | tramite intervista alla PA, e/o eventualmente tramite una telefonata al Call Center                                  | intervista alla PA/telefonata al call center   | Conformità: attribuzione del numero progressivo;<br>Non conformità grave: mancata attribuzione del numero progressivo;  | SI              |
|  | D3 - Verifica dei tempi di risposta del call-center   | Risposta entro 20" per il 90% delle chiamate, al netto di quelle perse   | Capitolato § 6.4.2     | Verifica attraverso telefonate in modalità blind test  | misurazione del tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore.  | Conformità: % risposte entro 20" >= 90%<br>Non conf.tà grave: % risposte entro 20" < 90%  | SI              |
|  | D4 - Verifica <u>chiamate perse</u>   | Chiamate perse, in percentuale non superiore al 4%   | Capitolato § 6.4.2     | Verifica attraverso telefonate in modalità blind test  | conteggio delle chiamate perse, nel periodo di riferimento   | Conformità: % chiamate perdute<=4%<br>Non conf.tà grave: % chiamate perdute >4%;  | SI              |
|  | E1 - Ripristino dei malfunzionamenti sull'apparecchiatura   | Ripristino entro 8 ore lavorative successive alla richiesta di intervento on site effettuata tramite chiamata al call center. (esclusi sabato, domenica e festivi)   | Capitolato § 6.5       | confronto tra la data e l'ora dell'intervento tecnico e la data e l'ora della richiesta di intervento al call center | Rapporto d'intervento tecnico  | Conformità: T< 8 h<br>Conformità con osservazione: T= 8 h<br>Non conformità lieve: 8h<T≤ 10 h<br>Non conformità importante: 10 h<T≤ 16 h<br>Non conformità grave:T> 16 h ovvero assenza di date e ore sul rapporto  | SI              |

|  |  |   |                  |  |   |   |    |
|--|--|---|------------------|--|---|---|----|
| Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita | E2 - Tempi di ritiro apparecchiature usate | <p>Per ordini fino a 100 apparecchiature (nuove) → tempo di ritiro 30 gg. lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla ricezione dell'ordinativo di fornitura</p> <p>Per ordini da 101 a 500 apparecchiature (nuove) → tempo di ritiro 50 gg. lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla ricezione dell'ordinativo di fornitura</p> <p>Per ordini da 501 a 1000 apparecchiature (nuove) → tempo di ritiro 70 gg. lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla ricezione dell'ordinativo di fornitura</p> <p>Per ordini superiori a 1000 apparecchiature (nuove) → tempo di ritiro 100 gg. naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla ricezione dell'ordinativo di fornitura</p> | Capitolato § 6.3 | confronto tra data ordine delle nuove apparecchiature, quantità di macchine ordinate e la data di ritiro delle apparecchiature usate | modulo d'ordine apparecchiature; fax del Fornitore di conferma dell'ordine e documento di trasporto | <p><b>Conformità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fino a 100 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate &lt; 30gg</li> <li>- da 101 a 500 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate &lt; 50gg</li> <li>- da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate &lt; 70gg;</li> <li>- superiore a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate &lt; 100gg;</li> </ul> <p><b>Conformità con osservazioni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fino a 100 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate = 30gg</li> <li>- da 101 a 500 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate = 50gg</li> <li>- da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate = 70gg;</li> <li>- superiore a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate = 100gg;</li> </ul> <p><b>Non conformità lieve:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fino a 100 apparecchiature ordinate: 30gg &lt; T ≤ 35gg</li> <li>- da 101 a 500 apparecchiature ordinate: 50gg &lt; T ≤ 55gg</li> <li>- da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: 70gg &lt; T ≤ 75gg;</li> <li>- superiore a 1000 apparecchiature ordinate: 100gg &lt; T ≤ 105gg;</li> </ul> <p><b>Non conformità importante:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fino a 100 apparecchiature ordinate: 35gg &lt; T ≤ 40gg</li> <li>- da 101 a 500 apparecchiature ordinate: 55gg &lt; T ≤ 60gg</li> <li>- da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: 75gg &lt; T ≤ 80gg;</li> <li>- superiore a 1000 apparecchiature ordinate: 105gg &lt; T ≤ 110gg;</li> </ul> <p><b>Non conformità grave:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fino a 100 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate &gt; 40gg</li> <li>- da 101 a 500 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate &gt; 60gg</li> <li>- da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate &gt; 80gg</li> <li>- superiore a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate &gt; 110gg;</li> </ul> | SI |
|--|--|---|------------------|--|---|---|----|