

## SCHEMA VERIFICHE ISPETTIVE

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in Convenzione	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale
<b>A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine</b>	A.1 - Consegna, installazione e messa in esercizio delle apparecchiature	- per ordini fino a 100 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 30 gg solari - per ordini da 101 a 500 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 45 gg solari - per ordini da 501 a 1000 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 60 gg solari - per ordini superiori a 1000 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 75 gg solari	Capitolato § 6.1 Convenzione § 7	Confronto tra data ordine e data di consegna	Ordinativo di fornitura, verbale di consegna (documento di trasporto) o apposita nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"	<b>Conformità:</b> T < GG previsti; <b>Conformità con osservazioni:</b> T= GG previsti; <b>Non conf.tà lieve:</b> GG previsti < T <= GG previsti + 4; <b>Non conf.tà importante:</b> GG previsti + 4 < T <= GG previsti+ 10; <b>Non conf.tà grave:</b> T > GG previsti + 10	SI
	A.2 - Sostituzione apparecchiature per collaudo negativo	Sostituzione entro 2 giorni lavorativi dalla data di collaudo negativo	Capitolato § 6.1 Convenzione § 7	Confronto tra data verbale negativo e data verbale consegna apparecchiatura sostitutiva	Verbale di collaudo negativo, verbale di consegna apparecchiatura sostitutiva	<b>Conformità:</b> T < GG previsti; <b>Conformità con osservazioni:</b> T = GG previsti; <b>Non conf.tà lieve:</b> GG previsti < T <= GG previsti + 3; <b>Non conf.tà importante:</b> GG previsti + 3 < T <= GG previsti+ 5; <b>Non conf.tà grave:</b> T > GG previsti + 5	SI
<b>B - Qualità del prodotto fornito</b>	B.1 - Corrispondenza delle caratteristiche tecniche dell'apparecchiatura consegnata con quelle dell'apparecchiatura ordinata	Corrispondenza tra l'apparecchiatura consegnata e quella ordinata	Capitolato § 6.1 Convenzione § 7	Confronto tra prodotto consegnato e prodotto ordinato	Ordinativo di fornitura, verbale di consegna (documento di trasporto), verbali di collaudo	<b>Conformità:</b> caratteristiche corrispondenti tra ordinato e consegnato <b>Non conformità grave:</b> le caratteristiche tra ordinato e consegnato non corrispondono	SI
<b>C - Servizi integrativi e di gestione</b>	C.1 - Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica; - della quantità dei prodotti/servizi fatturati rispetto a quelli consegnati/erogati	N.A.	Corrispondenza dei beni fatturati con i beni consegnati in termini	Fattura e documenti allegati, verbale di consegna, modulo d'ordine	<b>Conformità:</b> correttezza nella fatturazione; <b>Non conformità Grave:</b> non correttezza nella fatturazione	NO
<b>D - Qualità del call center del fornitore</b>	D.1 - Verifica dei tempi di risposta del call-center	Risposta entro 20", per il 90% delle chiamate ricevute.	Capitolato § 6.3 Convenzione § 8	Una campagna per lotto effettuata attraverso telefonate in blind test	N.A.	<b>Conformità:</b> risposta <= 20" per oltre il 90% delle telefonate; <b>Conformità con osservazioni:</b> risposta <= 20" per il 90% delle telefonate; <b>Non conf.tà lieve:</b> risposta <= 20" tra l'85% e l'89% delle telefonate; <b>Non conf.tà importante:</b> risposta <= 20" tra l'80% e l'84% delle telefonate; <b>Non conf.tà grave:</b> risposta <= 20" per meno dell'80% delle telefonate;	si
	D.2 - Verifica della % delle chiamate perdute	Percentuale di chiamate perdute non superiore al 4%.	Capitolato § 6.3 Convenzione § 8	Una campagna per lotto effettuata attraverso telefonate in blind test	N.A.	<b>Conformità:</b> % chiamate perdute < 4% <b>Conformità con osservazioni:</b> % chiamate perdute = 4% <b>Non conformità lieve:</b> % chiamate perdute > 4% e <= 8% <b>Non conformità importante:</b> % chiamate perdute >8% e <= 15% <b>Non conf.tà grave:</b> % chiamate perdute > 15%	si
<b>E - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita</b>	E.1 - Ripristino dei malfunzionamenti sull'apparecchiatura	Ripristino entro 8 ore lavorative dalla ricezione della richiesta d'intervento.	Capitolato § 6.4	Confronto tra la data della richiesta d'intervento tecnico (chiamata) e la data di ripristino dell'apparecchiatura	Rapporto d'intervento tecnico	<b>Conformità:</b> T < 8h; <b>Conformità con osservazioni:</b> T = 8h; <b>Non conf.tà lieve:</b> 8 < T <= 10h; <b>Non conf.tà importante:</b> 10h < T <= 12h; <b>Non conf.tà grave:</b> T > 12h	SI

Nota 1: Per la descrizione dei livelli di servizio si fa riferimento al Capitolato Tecnico, alla Convenzione e ai suoi allegati.