

ID 2770 - Stampanti 21 - ALLEGATO 5 CAPITOLATO TECNICO: APPENDICE 2 - SCHEMA 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	Note
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A1 - Consegna apparecchiature	- per ordini fino a 100 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 60 gg (compresi i festivi) dal 1° g del mese successivo alla data ordine - per ordini da 101 a 500 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 75 gg (compresi i festivi) dal 1° g del mese successivo alla data ordine - per ordini da 501 a 1000 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 90 gg (compresi i festivi) dal 1° g del mese successivo alla data ordine - per ordini superiori a 1000 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 120 gg (compresi i festivi) dal 1° g del mese successivo alla data ordine NB sono previsti, a seconda del lotto, differenti quantitativi massimi di consegne mensili (CAP) ed a meno di diversi accordi intercorrenti tra le parti. Relativamente al Lotto 1, l'installazione delle apparecchiature è prevista per gli ordinativi il cui valore è di almeno 500,00 Euro.	Capitolato § 4.1	Confronto tra data ricezione ordine e data di consegna	Modulo d'ordine - (Documento di trasporto)*, verbale di consegna apposita nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"	- per ordini fino a 100 apparecchiature: Conformità: T ≤ 60gg Non Conformità Lieve: 60gg < T ≤ 70gg Non Conformità Grave: T > 70gg - per ordini da 101 a 500 apparecchiature: Conformità: T ≤ 75gg Non Conformità Lieve: 75gg < T ≤ 85gg Non Conformità Grave:T > 85gg - per ordini da 501 a 1000 apparecchiature: Conformità: T ≤ 90gg Non Conformità Lieve: 90gg < T ≤ 100gg Non Conformità Grave: T > 100gg - per ordini superiori a 1000 apparecchiature: Conformità: T < 120gg	SI	* (controfirmato dall'Amministrazione)
	A2 - Installazione apparecchaiture	L'installazione delle apparecchiature deve avvenire entro i seguenti termini: • ordini fino a 100 app. ≤ 30 gg naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine • ordini da 101 a 500 app. ≤ 45 gg naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine • ordini da 501 a 1000 app. ≤ 60 gg naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine • ordini superiori a 1000 app. ≤ 90 gg naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine N.B. Nel caso di ordini inferiori a euro 500 per il lotto 1 e nel caso in cui la PA decida di eseguire autonomamente l'installazione, il requisito è NA.	Capitolato § 4.1	Confronto tra data ricezione ordine e data di consegna	Modulo d'ordine - (Documento di trasporto)*, verbale di consegna o apposita nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"	- per ordini fino a 100 apparecchiature: Conformità: T≤ 30gg Non Conformità Lieve: 30gg < T ≤ 40gg Non Conformità Grave: T > 40gg - per ordini da 101 a 500 apparecchiature: Conformità: T≤ 45gg Non Conformità Lieve: 45gg < T ≤ 55gg Non Conformità Grave:T > 55gg - per ordini da 501 a 1000 apparecchiature: Conformità: T≤ 60gg Non Conformità Lieve: 60gg < T ≤ 70gg Non Conformità Grave: T > 70gg - per ordini superiori a 1000 apparecchiature: Conformità: T < 90gg	SI	* (controfirmato dall'Amministrazione)
B - 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 § 3	confronto tra prodotto consegnato e prodotto ordinato	Modulo d'ordine, (documento di trasporto)*, verbale di consegna e installazione, verbali di collaudo	Conformità: caratteristiche corrispondenti tra ordinato e consegnato Non conformità grave: le caratteristiche tra ordinato e consegnato non corrispondono	SI	
C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C1 - Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica; - dei prodotti/servizi fatturati rispetto a quelli consegnati/erogati	N.A.	Corrispondenza dei beni fatturati con i beni consegnati	Fattura e documenti allegati, verbale di consegna, modulo d'ordine	Conformità: corretta fatturazione; Non conformità grave: non corretta fatturazione;	NO	

ID 2770 - Stampanti 21 - ALLEGATO 5 CAPITOLATO TECNICO: APPENDICE 2 - SCHEMA 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	Note
D - Qualità del call center del Fornitore	D1 - Attribuzione di un numero progressivo di chiamata	Ad ogni chiamata ricevuta, relativa alla richiesta di intervento per malfunzionamento dell'apparecchiatura, il Fornitore dovrà assegnare un numero progressivo identificativo della chiamata. Tale identificativo, unitamente all'ora di registrazione, dovrà essere comunicato al richiedente contestualmente alla chiamata.	Capitolato § 4.3.2	tramite intervista alla PA, e/o eventualmente tramite una telefonata al Call Center	Intervista alla PA/telefonata al call center	Conformità: numero chiamata assegnato Non conformità grave: numero chiamata non assegnato	NO	
	D2 - Verifica della risposta del call-center	Percentuale di chiamate perdute non dovrà essere superiore al 4%.	Capitolato § 4.3.2	Campagna di telefonate in Blind test	Documentazione dell'esito del blind test	Conforme : $P \leq 4\%$ Non Conformità Lieve: $4\% < P \leq 15\%$ Non Conformità Grave: $P > 15\%$	SI	
	D3 - Verifica dei tempi di risposta del call-center	Risposta del call center inferiore a 20" per il 90% delle telefonate ricevute	Capitolato § 4.3.2	Campagna di telefonate in Blind test	Documentazione dell'esito del blind test	Conformità: $T \leq 20''$ per $\geq 90\%$ delle chiamate; Non conformità lieve: $T \leq 20''$ per $80\% \leq \% < 90\%$ delle chiamate; Non conformità grave: $T \leq 20''$ per meno del 80% delle chiamate.	SI	
E - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E1 - Ripristino dei malfunzionamenti sull'apparecchiatura	Ripristino entro 48 (quarantotto) ore solari successive alla registrazione della chiamata - esclusi sabato, domenica e festivi - per tutte le apparecchiature installate nei Capoluoghi di Provincia; entro il termine delle 60 (sessanta) ore solari - esclusi sabato, domenica e festivi - per tutte le apparecchiature installate nel resto del territorio nazionale	Capitolato § 4.5	Confronto tra la data e ora della richiesta d'intervento tecnico (registrazione chiamata) e la data e l'ora di ripristino dell'apparecchiatura	Rapporto d'intervento tecnico (nota intervento)	Conformità: - capoluoghi di provincia: $T \leq 48h$ - resto del territorio nazionale: $T \leq 60h$ Non conformità lieve: - capoluoghi di provincia : $48h < T \leq 60h$ - resto del territorio nazionale: $60h < T \leq 72h$ Non conformità grave: - capoluoghi di provincia : $T > 60h$ - resto del territorio nazionale: $T > 72h$	SI	
	E2 - Tempi di ritiro apparecchiature usate	Per ordini fino a 100 apparecchiature → tempo di ritiro 60 gg. naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine Per ordini da 101 a 500 apparecchiature → tempo di ritiro 75 gg. naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine Per ordini da 501 a 1000 apparecchiature → tempo di ritiro 90 gg. naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine Per ordini superiori a 1000 apparecchiature → tempo di ritiro 120 gg. naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine	Capitolato § 4.2	Confronto tra la data ordine delle nuove apparecchiature tenendo conto della quantità di macchine ordinate con la data di ritiro delle apparecchiature usate	Modulo d'ordine apparecchiature e documento di trasporto*	Conformità: - fino a 100 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate $\leq 60gg$ - da 101 a 500 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate $\leq 75gg$ - da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate $\leq 90gg$; - superiore a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate $\leq 120gg$; Non conformità lieve: - fino a 100 apparecchiature ordinate: $60gg < T \leq 80gg$ - da 101 a 500 apparecchiature ordinate: $75gg < T \leq 95gg$ - da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: $90gg < T \leq 110gg$; - superiore a 1000 apparecchiature ordinate: $120gg < T \leq 140gg$; Non conformità grave: - fino a 100 apparecchiature ordinate:T di ritiro stampanti usate $> 80gg$ - da 101 a 500 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate $> 95gg$ - da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate $> 110gg$; - superiore a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate $> 140gg$.	SI	* (controfirmato dall'Amministrazione)