

Appendice 1 - 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	Note
A. Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A.1 Consegna e installazione apparecchiature	<p>per ordini fino a: 200 apparecchiature per il lotto 1 250 apparecchiature per il lotto 2 300 apparecchiature per il lotto 3 200 apparecchiature per il lotto 4 300 apparecchiature per il lotto 5 200 apparecchiature per il lotto 6 tempo di consegna ≤ 60 gg lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine</p> <p>per ordini fino a: 400 apparecchiature per il lotto 1 500 apparecchiature per il lotto 2 600 apparecchiature per il lotto 3 400 apparecchiature per il lotto 4 600 apparecchiature per il lotto 5 400 apparecchiature per il lotto 6 tempo di consegna ≤ 90 gg lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine</p> <p>per ordini superiori a: 400 apparecchiature per il lotto 1 500 apparecchiature per il lotto 2 600 apparecchiature per il lotto 3 400 apparecchiature per il lotto 4 600 apparecchiature per il lotto 5 400 apparecchiature per il lotto 6 tempo di consegna ≤ 120 gg lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine</p> <p>Per gli ordini effettuati entro i primi 20 giorni lavorativi dall'attivazione della convenzione i termini suddetti possono subire una proroga non superiore a 20 gg lavorativi.</p>	Capitolato § 5.1	confronto tra data ricezione ordine e data di consegna e installazione	modulo d'ordine, (Documento di trasporto)*, verbale d'installazione o apposita nota sottoscritta da entrambe le parti "Amm.ne - Fornitore"	<p>per ordini fino a: 200 apparecchiature per il lotto 1 250 apparecchiature per il lotto 2 300 apparecchiature per il lotto 3 200 apparecchiature per il lotto 4 300 apparecchiature per il lotto 5 200 apparecchiature per il lotto 6 Conforme: T < 60gg lavorativi Non Conformità Lieve: 60gg<T ≤ 90gg lavorativi Non Conformità Grave: T >90gg lavorativi</p> <p>per ordini fino a: 400 apparecchiature per il lotto 1 500 apparecchiature per il lotto 2 600 apparecchiature per il lotto 3 400 apparecchiature per il lotto 4 600 apparecchiature per il lotto 5 400 apparecchiature per il lotto 6 Conforme: T < 90gg lavorativi Non Conformità Lieve: 90gg<T ≤ 120gg lavorativi Non Conformità Grave: T >120gg lavorativi</p> <p>per ordini superiori a: 400 apparecchiature per il lotto 1 500 apparecchiature per il lotto 2 600 apparecchiature per il lotto 3 400 apparecchiature per il lotto 4 600 apparecchiature per il lotto 5 400 apparecchiature per il lotto 6 Conforme: T < 120gg lavorativi Non Conformità Lieve: 120gg<T ≤ 150gg lavorativi Non Conformità Grave: T >150gg lavorativi</p>	* (controfirmato dall' Amministrazione)
	A.2 Consegna materiale di consumo	Entro le 24 ore lavorative successive dalla richiesta al fornitore	Capitolato § 5.2.5	confronto tra data ricezione ordine materiale di consumo e data di consegna dello stesso	Modulo d'ordine materiale di consumo e (documento di trasporto)*	Conforme (on): T ≤ 24 ore lavorative Non Conformità Grave (off): T > 24 ore lavorative	* (controfirmato dall' Amministrazione)
B. Qualità del prodotto fornito	B.1 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 e prodotto ordinato	modulo d'ordine, (documento di trasporto)*, verbale di consegna e installazione	Conforme (on): esatta corrispondenza fra ordinato e consegnato Non Conformità Grave (off): non corrispondenza fra ordinato e consegnato	* (controfirmato dall' Amministrazione)
C. Qualità dei servizi integrativi di gestione	C.1 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 degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti in offerta e dei beni fatturati con i beni consegnati	fattura e documenti allegati, verbale di consegna, modulo d'ordine	Conforme (on): correttezza nella fatturazione Non conformità grave (off): non correttezza nella fatturazione	

Appendice 1 - 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	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 § 5.2.2	Verifica della presenza di numero progressivo identificativo della chiamata	intervista alla PA e/o documentazione attestante l'assegnazione di numero progressivo identificativo della chiamata	Conforme: numero chiamata assegnato Non conformità grave: numero chiamata non assegnato	
	D2 - Verifica della risposta del call-center	Percentuale di chiamate perse non dovrà essere superiore al 5%.	Capitolato § 5.2.2	Campagna di telefonate in Blind test	Documentazione dell'esito del blind test	Conforme : P ≤ 5% Non Conformità Grave: P >5%	
	D3 - Verifica dei tempi di risposta del call-center	•Almeno il 40% delle chiamate verso operatore dovrà essere gestito entro 30 secondi •Almeno il 90% delle chiamate verso operatore dovrà essere gestito entro 60 secondi.	Capitolato § 5.2.2	Campagna di telefonate in Blind test	Documentazione dell'esito del blind test	Conforme: T ≤ 30" per ≥ 40% delle chiamate; T ≤ 60" per ≥ 90% delle chiamate; Non conformità grave: T>30" per ≥40% delle chiamate; T>60" per ≥90% delle chiamate;	
E. Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E.1 Ripristino dei malfunzionamenti sull'apparecchiatura	Ripristino entro 16 ore lavorative successive alla registrazione della chiamata, per le apparecchiature installate nei capoluoghi di provincia (T1); entro 20 ore lavorative per tutte le apparecchiature installate nel resto del territorio nazionale.(T2)	Capitolato § 5.2.3	confronto tra la data e l'ora di ricezione della richiesta d'intervento tecnico-e la data e l'ora di ripristino dell'apparecchiatura	E-mail o altro mezzo di invio della richiesta intervento, Rapporto d'intervento tecnico	Conforme: T1 : T< 16 h lavorative T2 : T< 20 h lavorative Non conformità lieve: T1 : 16 h<T≤ 24 h lavorative T2 : 20 h<T≤ 28 h lavorative Non conformità grave: T1 : T> 24 h lavorative T2 : T> 28 h lavorative	
	E.2 Ritiro per smaltimento materiali di consumo	Le richieste di ritiro dei materiali di consumo dovranno essere comunque soddisfatte entro 20 (venti) giorni lavorativi dalla richiesta.	Capitolato § 5.2.6	confronto tra la data e l'ora di ricezione della richiesta di ritiro e la data e l'ora di ritiro	E-mail o altro mezzo di invio della richiesta ritiro, documento di trasporto relativo al materiale esausto	Conforme (on): T≤ 20 gg lavorativi Non Conformità Grave (off): T> 20 gg lavorativi	* (controfirmato dall' Amministrazione)
	E.3 Tempi di consegna macchina sostitutiva	Sostituzione dell'apparecchiatura malfunzionante con una di caratteristiche identiche qualora l'entità del danno non consenta il ripristino entro 32 ore lavorative dalla richiesta.	Capitolato § 5.2.3	confronto tra la data e l'ora di ricezione della richiesta d'intervento tecnico-e la data e l'ora di consegna apparecchiatura sostitutiva	Fax o e-mail o altro mezzo di invio della richiesta intervento,Rapporto d'intervento tecnico e documento di trasporto relativo all'apparecchiatura sostitutiva	Conforme (on): T ≤ 32 ore lavorative Non Conformità Grave (off): T> 32 ore lavorative	* (controfirmato dall' Amministrazione)
	E.4 Consegna dei toner rigenerati (nell'ultimo terzo di durata contrattuale)	Le cartucce di toner e a getto di inchiostro fornite devono essere, per almeno il 30% in numero, rigenerate («preparate per il riutilizzo») conformi alle specifiche tecniche contenute nei CAM Criteri Ambientali Minimi per l'acquisto di cartucce di toner e a getto di inchiostro vigenti. Tale quota del 30% può, a scelta del Fornitore, essere concentrata tutta nell'ultimo terzo di durata del contratto di noleggio.	Capitolato § 4.2	Verifica dell'indicazione "rigenerato" del materiale di consumo.	Indicazione del codice identificativo del materiale di consumo riportato nel Documento di trasporto o bolla di consegna/nel report periodico (se previsto)	Conforme: materiale di consumo rigenerato Non Conformità Grave: materiale di consumo non rigenerato (consumabili "compatibili" non provenienti da rigenerazione di toner originali)	