

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A.1 Consegna e installazione apparecchiature	<p>Lotto 1 e 2</p> <p>- per ordinativo di fornitura fino a n. 250 apparecchiature, entro e non oltre 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine";</p> <p>Lotto 3</p> <p>- per ordinativo di fornitura fino a n. 5 apparecchiature, entro e non oltre 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine";</p> <p>Lotto 1 e 2</p> <p>- per ordinativo di fornitura da n. 251 fino a n. 500 apparecchiature, entro e non oltre 60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine";</p> <p>Lotto 3</p> <p>- per ordinativo di fornitura da n. 5 fino a n. 10 apparecchiature, entro e non oltre 60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine";</p> <p>- per ordinativo di fornitura superiore a n. 501 apparecchiature, entro e non oltre 90 (novanta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine".</p> <p>Lotto 3</p> <p>- per ordinativo di fornitura superiore a n. 10 apparecchiature, entro e non oltre 90 (novanta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine".</p> <p>N.B.: Al raggiungimento dei quantitativi massimi di consegna ed installazione pianificate al mese (e precisamente 500 installazioni per il lotto 1 e 2 e 10 per il lotto 3), il Fornitore potrà, ai soli fini della determinazione del termine massimo di consegna ed installazione delle apparecchiature, pianificare le installazioni eccedenti tali valori massimi posticipandole. Nel caso di posticipazione delle installazioni, 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, a motivo del raggiungimento del quantitativo massimo delle installazioni mensili previste.</p>	Capitolato § 3.1	Confronto tra data ordine (si intende quella della ricezione degli ordini da parte del fornitore) e la data di consegna ed installazione	Modulo d'ordine; report con data ordine di accettazione dell'Amministrazione; (Documento di trasporto)*, verbale d'installazione o apposita nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"	<p>Lotto 1 e 2</p> <p>per ordini fino a 250 apparecchiature</p> <p>Lotto 3</p> <p>per ordini fino a 5 apparecchiature:</p> <p>Conformità: T < 30gg</p> <p>Conforme con osservazioni: T = 30gg</p> <p>Non Conformità Lieve: 30gg<T ≤ 35gg</p> <p>Non Conformità Importante: 35gg <T ≤ 45gg</p> <p>Non Conformità Grave: 45gg<T ≤ 50gg</p> <p>Lotto 1 e 2 per ordini da 251 a 500 apparecchiature;</p> <p>Lotto 3</p> <p>per ordini da 5 a 10 apparecchiature:</p> <p>Conformità: T < 60 gg</p> <p>Conforme con osservazioni: T = 60 gg</p> <p>Non Conformità Lieve: 60gg<T < 65gg</p> <p>Non Conformità Importante: 65gg <T ≤ 75gg</p> <p>Non Conformità Grave (eff): T >75gg</p> <p>Lotto 1 e 2</p> <p>per ordini oltre 501 apparecchiature:</p> <p>Lotto 3</p> <p>per ordini oltre 10 apparecchiature:</p> <p>Conformità: T < 90gg</p> <p>Conforme con osservazioni: T = 90gg</p> <p>Non Conformità Lieve: 90gg<T ≤ 95gg</p> <p>Non Conformità Importante: 95gg <T ≤ 105gg</p> <p>Non Conformità Grave (eff): T >105gg</p>	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)
	A.2 Configurazione ed avvio operativo	Rispetto della data concordata con l'Amministrazione al momento della consegna ed installazione (o comunque entro 10 giorni solari a decorrere dalla data del corrispondente verbale di consegna ed installazione	Capitolato § 3.1	confronto tra data concordata e/o data di consegna e installazione e quella presente nel verbale di configurazione ed avvio operativo	verbale di consegna e installazione, verbale di configurazione ed avvio operativo	Conformità: esatta corrispondenza fra data concordata e/o data di consegna ed installazione e data di configurazione ed avvio operativo; Non conformità grave: mancata corrispondenza fra data concordata/data di consegna ed installazione e data di configurazione ed avvio operativo;	SI	* (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 § 2	confronto tra prodotto consegnato e quello ordinato	modulo d'ordine, (documento di trasporto)*, verbale di consegna e installazione	Conformità: esatta corrispondenza fra ordinato e consegnato; Non conformità grave: non corrispondenza fra ordinato e consegnato;	SI	* (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 economica; - dei prodotti/servizi fatturati rispetto a quelli consegnati/erogati	N.A.	corrispondenza dei beni fatturati con i beni consegnati e dei prezzi fatturati con quelli definiti in offerta	fattura e documenti allegati, verbale di consegna, modulo d'ordine	Conformità: correttezza nella fatturazione; Non conformità Grave: non correttezza nella fatturazione	NO	
D - Qualità dei call center del fornitore	D.1 Verifica degli orari del Call Center	Orari di ricezione chiamate: dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 17,30 tutti i giorni dell'anno esclusi domenica e festivi il sabato, dalle 8,30 alle 12,30	Capitolato § 3.3	una campagna di chiamate effettuate in blind test	N.A.	Conformità: %> 90%; Conformità con osservazioni: % = 90%; Non conf.tà lieve: 75% ≤ % < 90%; Non conf.tà importante: 70% ≤ % < 75%; Non conf.tà grave: % < 70%	SI	
	D.2 Attribuzione di un numero progressivo di chiamata	Ad ogni chiamata ricevuta, relativo alla richiesta di manutenzione, 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 § 3.3	tramite intervista alla PA e/o eventualmente tramite una telefonata al Call Center	E-mail/fax del fornitore	Conformità: numero chiamata assegnato Non conformità grave: numero chiamata non assegnato	NO	
	D.3 Verifica dei tempi di risposta del call-center	Risposta entro 20" per il 90% delle chiamate ricevute.	Capitolato § 3.3	una campagna di chiamate effettuate in blind test	N.A.	Conformità: %> 90%; Conformità con osservazioni: % = 90%; Non conf.tà lieve: 75% ≤ % < 90%; Non conf.tà importante: 70% ≤ % < 75%; Non conf.tà grave: % < 70%	SI	
	D.4 Verifica della percentuale delle chiamate perdute	Percentuale di chiamate perdute non superiore al 4%	Capitolato § 3.3	una campagna di chiamate effettuate in blind test	N.A.	Conformità: %<4%; Non conf.tà grave: % > 4%	NO	
E - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E.1 Intervento on site a seguito di malfunzionamenti dell'apparecchiatura	Intervento entro 8 ore lavorative successive alla registrazione della chiamata (ridotto a 4 ore per i capoluoghi di regione).	Capitolato § 3.4	confronto tra la data e l'ora della richiesta d'intervento tecnico (chiamata o e-mail) e la data e l'ora dell'intervento tecnico	tabulati o report prodotti dal call-center del Fornitore; rapporto d'intervento tecnico" (Verbale di manutenzione)	Conformità: T< 8 h Conformità con osservazione: T= 8 h Non conformità lieve: 8h-Ts 16 h Non conformità importante: 16 h-Ts 24 h Non conformità grave:T> 24 h (i limiti di conformità T vanno dimezzati per i capoluoghi di regione)	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)
	E.2 Ripristino dei malfunzionamenti sull'apparecchiatura	Ripristino entro 8 ore lavorative successive all'inizio dell'intervento on site generato dalla chiamata (ridotto a 4 ore per i capoluoghi di regione).	Capitolato § 3.4	confronto tra la data e l'ora dell'intervento tecnico e la data e l'ora del ripristino dell'operatività	Rapporto d'intervento tecnico" (Verbale di manutenzione)	Conformità: T< 8 h Conformità con osservazione: T= 8 h Non conformità lieve: 8h-Ts 16 h Non conformità importante: 16 h-Ts 24 h Non conformità grave:T> 24 h (i limiti di conformità T vanno dimezzati per i capoluoghi di regione)	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)