

Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Accordo Quadro	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza penale
Rispetto dei tempi di consegna	Consegna dei dispositivi e del materiale di consumo entro 15 gg solari e di 7 giorni solari, in caso di urgenza motivata, dal ricevimento della Richiesta di Approvvigionamento.	Capitolato Tecnico § 3.1	Confronto tra la data di invio della Richiesta di Approvvigionamento e la data di consegna	Richiesta di Approvvigionamento e verbale di consegna.	Presso P.A. Ordinate e/o Fornitore	Conformità (on): Consegna dei dispositivi e del materiale di consumo entro 15 gg solari e di 7 giorni solari, in caso di urgenza motivata, dal ricevimento della Richiesta di Approvvigionamento; Non conformità Grave (off): Mancata consegna dei dispositivi e del materiale di consumo entro 15 gg solari e di 7 giorni solari, in caso di urgenza motivata, dal ricevimento della Richiesta di Approvvigionamento.	Sì
Controllo prodotto fornito	Corrispondenza tra le caratteristiche tecniche minime e migliorative dei Kit ordinati rispetto a quelli consegnati	Capitolato Tecnico § 2	Confronto tra le caratteristiche tecniche indicate nella Guida all'Accordo Quadro e quelle dei Kit consegnati	Guida all'Accordo Quadro e scheda tecnica dei Kit consegnati	Presso P.A. ordinante	Conformità (on): corrispondenza tra i requisiti dei kit ordinati ed i requisiti dei Kit consegnati Non Conformità Grave (off): non corrispondenza tra i requisiti dei kit ordinati ed i requisiti dei Kit consegnati	No
Fatturazione	Verifica della conformità della fatturazione in termini di correttezza: -degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta economica; -dei prodotti fatturati rispetto a quelli consegnati	Capitolato Tecnico § 5.3	Verifica documentale: corrispondenza dei prezzi fatturati vs. prezzi definiti in Offerta economica e corrispondenza dei beni fatturati con i beni consegnati	Fattura e documenti allegati, Verbale di Accettazione della fornitura, Modulo d'Ordine e Guida all'Accordo Quadro e allegati	Presso P.A. Ordinate e/o Fornitore	Conformità (on): correttezza nella fatturazione; Non conformità Grave (off): non correttezza nella fatturazione	No
E1 - Rispetto dei tempi di reso e sostituzione per i prodotti con difformità qualitativa	Ritiro e sostituzione entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione scritta di contestazione, dei prodotti che presentino difformità qualitativa	Capitolato Tecnico § 5.4	Verifica documentale: confronto fra la data di ricezione della comunicazione e la data di sostituzione dei prodotti	Richiesta di intervento e nota dell'intervento di sostituzione dei prodotti	Presso P.A. Ordinate e/o Fornitore	Conformità (on): rispetto dei giorni previsti Non Conformità Grave (off): mancato rispetto dei giorni previsti	Sì
Verifica degli orari Customer Care Amministrazioni	Il Customer Care Amministrazioni dovrà essere attivo per la ricezione delle Richieste di Intervento tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, per almeno 8 ore in una fascia oraria che va dalle ore 8:00 alle ore 19:00.	Capitolato Tecnico § 3.3.1	Verifica attraverso una campagna di 100 telefonate in BLIND TEST telefonate ripartite in orari differenti di differenti giornate lavorative	n.a.	n.a.	Conforme: gli orari dei call center sono rispettati. Conforme con Osservazioni: gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 10 % delle telefonate. Non Conformità Lieve: gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati tra l'11% e il 20% delle telefonate. Non Conformità Importante: gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati tra il 21% e il 30% delle telefonate Non Conformità Grave (off): non sono rispettati per oltre il 30 % delle telefonate.	No
Verifica degli orari Customer Care Pazienti	Il Customer Care Pazienti dovrà essere attivo per la ricezione delle Richieste di Intervento tutti i giorni dell'anno esclusi, sabato, domenica e festivi, in una fascia oraria che va dalle ore 8:00 alle ore 18:00.	Capitolato Tecnico § 3.3.2	Verifica attraverso una campagna di 100 telefonate in BLIND TEST telefonate ripartite in orari differenti di differenti giornate lavorative	n.a.	n.a.	Conforme: gli orari del call center sono rispettati. Conforme con Osservazioni: gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 10 % delle telefonate. Non Conformità Lieve: gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati tra l'11 e il 20% delle telefonate. Non Conformità Importante: gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati tra il 21 e il 30% delle telefonate Non Conformità Grave (off): non sono rispettati per oltre il 30 % delle telefonate.	No