Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Consegna e installazione apparecchiature	- per ordinativo di fornitura fino a n. 100 apparecchiature, entro e non oltre 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine"; Lotto2 - per ordinativo di fornitura fino a n. 100 apparecchiature, entro e non oltre 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine"; Lotto 3 - per ordinativo di fornitura fino a n. 10 apparecchiature, entro e non oltre 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine"; ------ . - per ordinativo di fornitura da n. 101 fino a n. 500 apparecchiature, entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine"; Lotto2 - per ordinativo di fornitura da n. 101 fino a n. 250 apparecchiature, entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine"; Lotto 3 - per ordinativo di fornitura da n. 11 fino a n. 50 apparecchiature, entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine"; ------ - per ordinativo di fornitura da n. 501 fino a n. 1000 apparecchiature, entro e non oltre 60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine"; Lotto2 - 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"; Lotto 3 - per ordinativo di fornitura da n. 51 fino a n. 100 apparecchiature, entro e non oltre 60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine"; ------ . - per ordinativo di fornitura superiore a n. 1000 apparecchiature, entro e non oltre 90 (novanta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine". Lotto 2 - per ordinativo di fornitura superiore a n. 500 apparecchiature, entro e non oltre 90 (novanta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine". Lotto 3 - per ordinativo di fornitura superiore a n. 100 apparecchiature, entro e non oltre 90 (novanta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine". N.B.: Al raggiungimento dei quantitativi massimi di consegna ed installazione pianificate al mese (e precisamente 1000 installazioni per il lotto 1, 500 installazioni per il lotto 2 e 100 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.	Capitolato § 5.1	confronto tra data ordine data di consegna e installazione	Modulo d'ordine; fax del Fornitore di conferma d'ordine; (Documento di trasporto)", verbale d'installazione o apposita nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"	Presso la P.A.	Una tantum	Lotto 1 per ordini fino a 100 apparecchiature Lotto 2 per ordini fino a 100 apparecchiature Lotto 3 per ordini fino a 10 apparecchiature: **Conformità:** T = 30gg **Conforme con osservazioni:** T = 30gg **Non Conformità Lieve:** 30gg<T ≤ 35gg **Non Conformità Importante:** 35gg <T ≤ 45gg **Non Conformità Grave (off):** T >45gg Lotto 1 per ordini da 101 a 500 apparecchiature: Lotto 2 per ordini da 101 a 250 apparecchiature: Lotto 3 per ordini da 11 a 50 apparecchiature: **Conformità:** T = 45gg **Conforme con osservazioni:** T = 45gg **Non Conformità Lieve:** 45gg<T ≤ 50gg **Non Conformità Importante:** 50gg <T ≤ 60gg **Non Conformità Grave (off):** T >60gg Lotto 1 per ordini da 501 a 1000 apparecchiature: Lotto 2 per ordini da 251 a 500 apparecchiature: Lotto 3 per ordini da 51 a 100 apparecchiature: **Conformità:** T = 60gg **Conforme con osservazioni:** T = 60gg **Non Conformità Lieve:** 60gg<T ≤ 65gg **Non Conformità Importante:** 65gg <T ≤ 75gg **Non Conformità Grave (off):** T >75gg Lotto 1 per ordini oltre 1000 apparecchiature: Lotto 2 per ordini oltre 500 apparecchiature: Lotto 3 per ordini oltre 100 apparecchiature: **Conformità:** T = 90gg **Conforme con osservazioni:** T = 90gg **Non Conformità Lieve:** 90gg<T ≤ 95gg **Non Conformità Importante:** 95gg <T ≤ 105gg **Non Conformità Grave (off):** T >105gg	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)
Qualità del prodotto fornito	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 con quello ordinato	modulo d'ordine, (documento di trasporto)", verbale di consegna e installazione	Presso la P.A.	Una tantum	**Conformità:** esatta corrispondenza fra ordinato e consegnato; **Non conformità grave:** non corrispondenza fra ordinato e consegnato;	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)
Qualità del call center del fornitore	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 § 5.2.1	una campagna di 100 effettuata in blind test	N.A.	N.A.	Una tantum	**Conformità** ; gli orari del call center risultano rispettati per almeno il 90% delle chiamate effettuate. **Non conformità grave:** gli orari del call center risultano rispettati per meno del 90% delle chiamate effettuate.	SI	
	Attribuzione di un numero progressivo di chiamata	Ad ogni chiamata ricevuta, relativa 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 § 5.2.1	tramite intervista alla PA, e/o eventualmente tramite una telefonata al Call Center	intervista alla PA/telefonata al call center e presso il Fornitore dal database, tabulati delle registrazioni	Presso il Fornitore e la P.A.	Una tantum	**Conformità:** numero chiamata assegnato **Non conformità grave:** numero chiamata non assegnato	NO	
	Verifica dei tempi di risposta del call-center	Risposta entro 20" per il 90% delle chiamate ricevute.	Capitolato § 5.2.1	una campagna di 100 effettuata in blind test	Verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata	N.A.	Una tantum	**Conformità:** ≤- 90%; **Conformità con osservazioni:** % = 90%; **Non conf.tà lieve:** 75% ≤ % < 90%; **Non conf.tà importante:** 70% ≤ % < 75%; **Non conf.tà grave:** % < 70%	SI	
	Verifica della percentuale delle chiamate perdute	Percentuale di chiamate perdute non superiore al 4%	Capitolato § 5.2.1	una campagna di 100 effettuata in blind test	N.A.	N.A.	Una tantum	**Conformità:** %=4%; **Non conf.tà grave:** % > 4%	NO	Si definiscono chiamate perdute quelle per cui: attesa maggiore di 90", caduta della linea, chiamate a cui segue risposta immediata tramite messaggio preregistrato o chiamate che vengono in diretto contatto con la segreteria telefonica, soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio
Qualità dei servizi integrativi di gestione	Applicazione Penali	verificare l'applicazione di eventuali penali da parte della PA	Convenzione, art.10 - Penali	tramite intervista alla PA, lettere e/o comunicazione di applicazione delle penali, ecc..	lettere e/o comunicazioni di applicazione penali	Presso la PA	Una tantum		NO	
	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	fattura e documenti allegati, verbale di consegna, modulo d'ordine	Presso la PA	Una tantum	**Conformità:** correttezza nella fatturazione; **Non conformità Grave:** non correttezza nella fatturazione	NO	
Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	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 § 5.3	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)	Presso il Call Center del Fornitore e/o la P.A.	Semestrale	**Conformità:** T= 8 h **Conformità con osservazione:** T= 8 h **Non conformità lieve:** 8h<T≤ 16 h **Non conformità importante:** 16 h<T≤ 24 h **Non conformità grave:**T> 24 h (i limiti di conformità T vanno dimezzati per i capoluoghi di regione)	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)
	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 § 5.3	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)	Presso la P.A.	Semestrale	**Conformità:** T= 8 h **Conformità con osservazione:** T= 8 h **Non conformità lieve:** 8h<T≤ 16 h **Non conformità importante:** 16 h<T≤ 24 h **Non conformità grave:**T> 24 h (i limiti di conformità T vanno dimezzati per i capoluoghi di regione)	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)