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, installazione (e collaudo) apparecchiature	- per ordini fino a 100 apparecchiature → tempo di consegna e installazione e di messa in esercizio ≤ 30 gg naturali e consecutivi (compresi i festivi) a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine" - per ordini da 101 a 500 apparecchiature → tempo di consegna e installazione e di messa in esercizio ≤ 45 gg naturali e consecutivi (compresi i festivi) a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine" - per ordini da 501 a 1000 apparecchiature → tempo di consegna e installazione e di messa in esercizio ≤ 60 gg naturali e consecutivi (compresi i festivi) a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine" - per ordini superiori a 1000 apparecchiature → tempo di consegna e installazione e di messa in esercizio ≤ 90 gg naturali e consecutivi (compresi i festivi) a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine" E' stato individuato il numero massimo di installazioni pianificate nel mese: CAP = 8.000 unità, il Fornitore potrà pianificare le installazioni eccedenti tale quantitativo massimo posticipandole, sempre rispettando la sequenza di arrivo degli ordinativi. 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, causa il raggiungimento del quantitativo massimo delle installazioni mensili previsto, indicando i nuovi termini di consegna. Solo per le consegne da effettuare nel primo mese dall'attivazione della Convenzione tale limite (CAP) è diminuito di 2.000 installazioni per il Lotto 1, per il Lotto 2 e per il Lotto 3.	Capitolato § 6.1	confronto tra data ordine e data consegna e installazione (e collaudo)	*Modulo d'ordine*, fax del fornitore di conferma d'ordine, verbale di consegna e installazione (Documento di trasporto)", o apposita nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"., piano delle consegne (se concordate consegne ripartite)	Presso il Fornitore e la P.A.	Una tantum	per ordinativi di fornitura fino a n. 100 apparecchiature Conformità: T <30gg; Conformità con osservazione: T =30; Non conformità lieve: 30gg<T≤35gg; Non conformità importante: 35gg<T≤40gg; Non conformità grave: T>40gg per ordinativi di fornitura da n. 101 fino a n. 500 Conformità: T <45gg; Conformità con osservazione: T =45 Non conformità lieve: 45gg<T≤52gg; Non conformità importante: 52gg<T≤60gg; Non conformità grave: T>60gg per ordinativi di fornitura da n. 501 fino a n. 1.000 Conformità: T <60gg; Conformità con osservazione: T =60 Non conformità lieve: 60gg<T≤70gg; Non conformità importante: 70gg<T≤80gg; Non conformità grave: T>80gg per ordinativi di fornitura superiori a n. 1.000 Conformità: T <90gg; Conformità con osservazione: T =90 Non conformità lieve: 90gg<T≤100gg; Non conformità importante: 100gg<T≤110gg; Non conformità grave: T>110gg	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 istallazione	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	dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 17,30 il sabato dalle 8,30 alle 12,30	Capitolato § 6.3.2	Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test (una campagna per lotto)	N.A.	N.A.	Una tantum	**Conformità**: esatta corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel capitolato e quanto riscontrato; **Non conformità grave**: non corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel capitolato e quanto riscontrato;	SI	
	esistenza numero telefonico (con annessa segreteria telefonica), indirizzo e-mail ed un fax dedicati alla ricezione delle richieste delle Amministrazioni	Il Call Center avrà un numero telefonico con annessa segreteria telefonica (numero/i Verde gratuito/i) dedicato per la gestione di tutti i servizi della Convenzione, un indirizzo e-mail dedicato ed un fax dedicati alla ricezione delle richieste delle Amministrazioni.	Capitolato § 6.3.1	tramite intervista alla PA, e/o eventualmente tramite telefonata al Call Center	etichetta presente sull'apparecchiaitura/intervista/telefonata al call center	Presso la PA	Una tantum	**Conformità**: esatta corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel capitolato e quanto riscontrato; **Non conformità grave**: non corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel capitolato e quanto riscontrato;	SI	
	Attribuzione di un numero progressivo di chiamata	Il Fornitore dovrà, alla ricezione della richiesta di intervento, comunicare all'Amministrazione: - un numero progressivo di chiamata, identificativo della richiesta di intervento (ticket); - data e ora di ricezione della richiesta; - data ed ora stimata di intervento dell'operatore on-site per la risoluzione della problematica evidenziata, fatto salvo il termine per la rimozione del malfunzionamento.	Capitolato § 6.3.3.1	tramite intervista alla PA, e/o eventualmente tramite una telefonata al Call Center	intervista alla PA/telefonata al call center	Presso la P.A.	Una tantum	**Conformità:** attribuzione del numero progressivo; **Non conformità grave**: mancata attribuzione del numero progressivo;	SI	
	Verifica dei tempi di risposta del call-center	Risposta entro 20" per il 90% delle chiamate	Capitolato § 6.3.2	Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test (una campagna per lotto)	misurazione del 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: % risposte entro 20" >= 90%** **Non conf.tà grave: % risposte entro 20" < 90%**	SI	
	Verifica chiamate perse	Chiamate perse, in percentuale non superiore al 4%	Capitolato § 6.3.2	Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test (una campagna per lotto)	conteggio delle chiamate perse, nel periodo di riferimento	N.A.	Una tantum	**Conformità: % chiamate perdute<=4%** **Non conf.tà grave: % chiamate perdute >4%**;	SI	quella telefonata: 1) che non ottiene risposta da un operatore entro 90 secondi; 2) a cui segue il segnale di occupato; 3) a cui segue risposta immediata tramite messaggio
Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	Ripristino del malfunzionamenti sull' apparecchiatura	Ripristino entro 8 ore lavorative successive alla richiesta di intervento on site effettuata tramite chiamata al call center. (esclusi sabato, domenica e festivi)	Capitolato § 6.4.1	confronto tra la data e l'ora dell'intervento tecnico e la data e l'ora della richiesta di intervento al call center	Rapporto d'intervento tecnico"	Presso la P.A.	Semestrale	**Conformità:** T< 8 h **Conformità con osservazione:** T= 8 h **Non conformità lieve:** 8h<T≤ 10 h **Non conformità importante:** 10 h<T≤ 16 h **Non conformità grave:**T> 16 h	SI	* (controfirmato dall'amministrazione)
	Tempi di ritiro apparecchiature usate	Per ordini fino a 100 apparechiature (nuove) → tempo di ritiro 40 gg. naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine Per ordini da 101 a 500 apparecchiature (nuove) → tempo di ritiro 60 gg. naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine Per ordini da 501 a 1000 apparecchiature (nuove) → tempo di ritiro 80 gg. naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine Per ordini superiori a 1000 apparecchiature (nuove) → tempo di ritiro 120 gg. naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine	Capitolato § 6.2	confronto tra data ordine delle nuove apparecchiature, quantità di macchine ordinate e la data di ritiro delle apparecchiature usate	modulo d'ordine apparecchiature: fax del Fornitore di conferma dell'ordine e documento di trasporto"	Presso la P.A.	Una tantum	**Conformità:** - fino a 100 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate < 40gg - da 101 a 500 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate < 60gg - da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate < 80gg - superiore a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate < 120gg; **Conformità con osservazioni:** - fino a 100 apparecchiature ordinate: Tdi ritiro apparecchiature usate = 40gg - da 101 a 500 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate = 60gg - da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate = 80gg - superiore a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate = 120gg; **Non conformità lieve:** - fino a 100 apparecchiature ordinate: 40gg < Tx 45gg - da 101 a 500 apparecchiature ordinate: 60gg < Ti 65gg - da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: 80gg < Ti 85gg; - superiore a 1000 apparecchiature ordinate: 120gg < Ti 125gg; **Non conformità importante:** - fino a 100 apparecchiature ordinate: 45gg < Ti 50gg - da 101 a 500 apparecchiature ordinate: 65gg < Ti 70gg - da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: 85gg < Ti 90gg; - superiore a 1000 apparecchiature ordinate: 125gg < Ti 130gg; **Non conformità grave:** - fino a 100 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate > 50gg - da 101 a 500 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate >70gg - da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate >90gg - superiore a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate >130gg;	SI	* (controfirmato dall'amministrazione)
Qualità dei servizi integrativi di gestione	Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica; - dei prodotti/servizi fatturati (quantità) rispetto a quelli consegnati/erogati	art. 10 convenzione	Corrispondenza dei beni fatturati e beni consegnati	Fattura e documenti allegati, verbale di consegna, (documento di trasporto)", modulo d'ordine	Presso PA e/o fornitore	Una Tantum	**Conformità:** correttezza nella fatturazione; **Non conformità grave:** non correttezza nella fatturazione	NO	* (controfirmato dall'amministrazione)
	Applicazione Penali	Applicazione penali	art. 12 convenzione	Tramite intervista alla PA, lettere e/o comunicazione di applicazione delle penali, ecc..	Documenti di contestazione dell'AmministrazioneContrarente e, se presenti, di deduzione del fornitore e/o della Consip e/o dell'Amministrazione contraente; Fattura	Presso PA e/o fornitore	Una Tantum	**n.a.**	NO	