

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale
A. Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A1 - Rispetto dei tempi di esecuzione sopralluogo	Esecuzione del sopralluogo entro 10 giorni dalla ricezione dell'ordinativo di fornitura	Capitolato Tecnico § 3.1	Verifica documentale: confronto fra la data di ricezione dell'ordinativo di fornitura e la data di esecuzione del sopralluogo	Ordinativo di fornitura e verbale di sopralluogo	Conformità: T < 10 gg solari Conforme con Osservazioni: T = 10 gg solari Non Conformità Lieve: 10 gg solari < T ≤ 12 gg solari Non Conformità Importante: 12 gg solari < T ≤ 14 gg solari Non conformità Grave: T > 14 gg solari	Si
	A2 - Rispetto dei tempi per l'invio del progetto di massima	Invio del progetto di massima entro 10 (dieci) giorni solari dalla data di effettuazione del sopralluogo	Capitolato Tecnico § 3.1	Verifica documentale: confronto fra la data di effettuazione del sopralluogo e la data di effettuazione del progetto di massima	Verbale di sopralluogo e progetto di massima	Conformità: T < 10 gg solari Conforme con Osservazioni: T = 10 gg solari Non Conformità Lieve: 10 gg solari < T ≤ 12 gg solari Non Conformità Importante: 12 gg solari < T ≤ 14 gg solari Non conformità Grave: T > 14 gg solari	Si
	A3 - Rispetto dei tempi di consegna	Consegna dell'apparecchiatura entro 45 gg lavorativi dal termine di compimento degli interventi a carico del fornitore, tenendo conto del n° di consegne massime mensili previste (salvo diverso accordo con la PA)	Capitolato Tecnico § 3.2	Confronto tra la data di conclusione degli interventi di competenza del fornitore e la data di consegna	Comunicazione (del fornitore) di conclusione degli interventi di propria competenza e verbale di consegna (salvo accordi diversi con la PA)	Conformità: T < 45 gg lavorativi Conforme con Osservazioni: T = 45 gg lavorativi Non Conformità Lieve: 45 gg lavorativi < T ≤ 47 gg lavorativi Non Conformità Importante: 47 gg lavorativi < T ≤ 50 gg lavorativi Non conformità Grave: T > 50 gg lavorativi	Si
	A4 - Rispetto dei tempi di Installazione delle apparecchiature	Installazione delle apparecchiature entro 15 gg dalla data di consegna delle stesse	Capitolato Tecnico § 3.2	Confronto tra la data di consegna delle apparecchiature e la data di installazione	Verbale di consegna delle apparecchiature e verbale di consegna/installazione	Conformità: T < 15 gg solari Conforme con Osservazioni: T = 15 gg solari Non Conformità Lieve: 15 gg solari < T ≤ 17 gg solari Non Conformità Importante: 17 gg solari < T ≤ 20 gg solari Non conformità Grave: T > 20 gg solari	Si
B. Qualità dei prodotti forniti dal Fornitore	B1 - Controllo prodotto fornito	Corrispondenza tra le caratteristiche tecniche minime e migliorative offerte delle apparecchiature ordinate e quelle consegnate	Capitolato Tecnico § 2	Confronto tra le caratteristiche tecniche indicate nella Guida alla Convenzione e quelle delle apparecchiature consegnate	Modulo d'Ordine, Guida alla Convenzione, scheda tecnica dell'apparecchiatura consegnata e Verbale di collaudo	Conformità (on): corrispondenza tra i requisiti dell'apparecchiatura ordinata ed i requisiti dell'apparecchiatura consegnata Non Conformità Grave (off): non corrispondenza tra i requisiti dell'apparecchiatura ordinata ed i requisiti dell'apparecchiatura consegnata	No
C. Qualità dei servizi integrativi di gestione	C1 - Fatturazione	Verifica della 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	Capitolato Tecnico § 6.2	Verifica documentale: corrispondenza dei prezzi fatturati vs. prezzi definiti in Offerta economica e corrispondenza dei beni/servizi fatturati con i beni/servizi consegnati/erogati	Fattura e documenti allegati, Verbale di Consegna e installazione, Modulo d'Ordine e Guida alla Convenzione e allegati	Conformità (on): correttezza nella fatturazione; Non conformità Grave (off): non correttezza nella fatturazione	No
D. Qualità del Customer Care del Fornitore	D1 - Verifica degli orari Customer Care	Il Customer Care 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 8:30 alle ore 19:30.	Capitolato Tecnico § 3.6.4	Verifica attraverso una campagna di telefonate (pari al 50% degli ordinativi di fornitura) in BLIND TEST, ripartite in orari differenti di differenti giornate lavorative	n.a.	Conforme: gli orari del call center sono rispettati. Conforme con Osservazioni: gli orari del Customer Care non sono rispettati fino al 10% delle telefonate; Non Conformità Lieve: gli orari del Customer Care non sono rispettati per una percentuale di telefonate compresa tra il 11 e il 20%; Non Conformità Importante: gli orari del Customer Care non sono rispettati per una percentuale di telefonate compresa tra il 21 e il 30% delle telefonate; Non Conformità Grave: gli orari del Customer Care non sono rispettati per oltre il 30% delle telefonate	No

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale
E. Qualità dei servizi di assistenza (tecnico e post-vendita) della fornitura.	E1 - Rispetto del tempo di intervento di manutenzione correttiva	Intervento entro 24 (ventiquattro) ore solari, (esclusi sabato domenica, festivi, e gli orari in cui il Customer Care non è attivo) dalla "Richiesta di intervento"	Capitolato Tecnico § 3.6.2	Verifica documentale: confronto fra la data e l'ora della richiesta d'intervento e la data e l'ora riportate nella nota di intervento	Richiesta d'intervento e data/ora riportata nella nota d'intervento	Conformità (on): rispetto delle 24 ore solari previste Non Conformità Grave (off): mancato rispetto delle 24 ore solari previste	Si
	E2 - Rispetto dei tempi di ripristino dell'apparecchiatura o sostituzione	Ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura/dispositivo guasta/o entro 3 (tre) giorni lavorativi o sostituzione con un'apparecchiatura/dispositivo identica/o a quella guasta entro 5 /cinque) giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta d'intervento	Capitolato Tecnico § 3.6.2	Verifica documentale: confronto fra la data di ricezione della richiesta di intervento e la data di ripristino/sostituzione dell'apparecchiatura	Richiesta di intervento (via fax) e nota dell'intervento di ripristino/sostituzione dell'apparecchiatura	Conformità (on): rispetto dei giorni previsti; Non Conformità Grave (off): mancato rispetto dei giorni previsti	Si
	E3 - Manutenzione preventiva a 12 o a 48 mesi	Rispetto del calendario, redatto e concordato tra le parti, degli interventi di manutenzione preventiva dettagliato per ogni apparecchiatura	Capitolato Tecnico § 3.6.1	Verifica documentale: confronto fra il calendario (eventuale ultima versione) e la/le data/e del/dei verbale/i di intervento	Calendario Interventi e Verbale di intervento	Conformità (on): rispetto delle date concordate nel calendario Non Conformità Grave (off): mancato rispetto delle date concordate nel calendario	Si