

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza penale
<b>A. Qualità del processo di esecuzione dell'ordine</b>	Rispetto dei tempi per l'invio del progetto di massima (per il lotto 1)	Invio del progetto di massima entro 10 (dieci) giorni solari dalla data di sopralluogo contenuta nella conferma d'ordine	Capitolato Tecnico § 3.1	Verifica documentale: confronto fra la data del sopralluogo comunicata nella conferma d'ordine e la data di invio del progetto di massima	Conferma Ordine e progetto di massima	Presso P.A. Ordinate e/o Fornitore	<b>Conformità (on):</b> invio progetto di massima entro 10 giorni solari dalla data di sopralluogo contenuta nella conferma d'ordine; <b>Non conformità Grave (off):</b> non invio del progetto di massima entro 10 giorni solari dalla data di sopralluogo contenuta nella conferma d'ordine.	Si
	Rispetto dei tempi di consegna	Per il lotto 1: consegna dell'apparecchiatura entro 7 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); Per il lotto 2: consegna dell'apparecchiatura entro 20 gg solari dalla data di emissione dell'ordine, tenendo conto del n° di consegne massime mensili previste (salvo diverso accordo con la PA)	Capitolato Tecnico § 3.2	Lotto 1 - Confronto tra la data di dichiarazione della conclusione degli interventi di competenza del fornitore e la data di consegna; Lotto 2 - Confronto tra la data di emissione dell'ordine e verbale di consegna.	Lotto 1 - Comunicazione (del fornitore) di conclusione degli interventi di propria competenza e verbale di consegna (salvo accordi diversi con la PA); Lotto 2 - Emissione dell'ordinativo di fornitura e verbale di consegna (salvo accordi diversi con la PA).	Presso P.A. Ordinate e/o Fornitore	<b>Conformità (on):</b> Lotto 1 - Consegna delle apparecchiature entro i 7 gg lavorativi dal termine di compimento degli interventi a carico del fornitore; Lotto 2 - consegna dell'apparecchiatura entro 20 gg solari dalla data di emissione dell'ordine. <b>Non conformità Grave (off):</b> Lotto 1 - Mancata consegna delle apparecchiature entro i 7 gg lavorativi dal termine di compimento degli interventi a carico del fornitore; Lotto 2 - Mancata consegna dell'apparecchiatura entro 20 gg solari dalla data di emissione dell'ordine.	Si
	Rispetto dei tempi di Installazione delle apparecchiature	Installazione delle apparecchiature entro 5 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 installazione	Presso P.A. Ordinate e/o Fornitore	<b>Conformità (on):</b> Installazione delle apparecchiature entro i 5 gg lavorativi dalla data di consegna delle apparecchiature; <b>Non conformità Grave (off):</b> Mancata installazione delle apparecchiature entro i 5 gg lavorativi dalla data di consegna delle apparecchiature.	Si
<b>B. Qualità dei prodotti forniti dal Fornitore</b>	Controllo prodotto fornito	Corrispondenza tra le caratteristiche tecniche minime e migliorative delle apparecchiature in configurazione minima ordinate e quelle consegnate	Capitolato Tecnico § 2	Confronto tra le caratteristiche tecniche indicate nella Guida alla Convenzione e quelle delle apparecchiature consegnate	Guida alla Convenzione e scheda tecnica dell'apparecchiatura consegnata	Presso P.A. ordinante	<b>Conformità (on):</b> corrispondenza tra i requisiti dell'apparecchiatura ordinata ed i requisiti dell'apparecchiatura consegnata <b>Non Conformità Grave (off):</b> non corrispondenza tra i requisiti dell'apparecchiatura ordinata ed i requisiti dell'apparecchiatura consegnata	No
<b>C. Qualità dei servizi integrativi di gestione</b>	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	Presso P.A. Ordinate e/o Fornitore	<b>Conformità (on):</b> correttezza nella fatturazione; <b>Non conformità Grave (off):</b> non correttezza nella fatturazione	No
	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 100 telefonate in BLIND TEST telefonate ripartite in orari differenti di differenti giornate lavorative	n.a.	n.a.	<b>Conforme:</b> gli orari del call center sono rispettati. <b>Conforme con Osservazioni:</b> gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 10 % delle telefonate. <b>Non Conformità Lieve:</b> gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 20% delle telefonate. <b>Non Conformità Importante:</b> gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 30% delle telefonate <b>Non Conformità Grave (off):</b> 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	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza penale
<b>D. Qualità del Customer Care del Fornitore</b>	Verifica corretto funzionamento di un numero fax	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. Le Richieste di Intervento di assistenza e/o manutenzione inoltrate oltre l'orario di lavoro e il sabato, domenica e festivi, si intenderanno ricevute all'inizio dell'orario di lavoro del customer care del giorno lavorativo successivo	Capitolato Tecnico § 3.6.4	Verifica attraverso l'invio di 50 fax ripartiti in orari differenti di differenti giornate lavorative	Rapporto di ricezione del fax inviato	n.a.	<b>Conforme:</b> gli orari del call center sono rispettati. <b>Conforme con Osservazioni:</b> gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 10 % dei fax inviati <b>Non Conformità Lieve:</b> gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 20% dei fax inviati <b>Non Conformità Importante:</b> gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 30% dei fax inviati <b>Non Conformità Grave (off):</b> non sono rispettati per oltre il 30 % dei fax inviati	No
<b>E. Qualità dei servizi di assistenza (tecnico e post-vendita) della fornitura.</b>	Rispetto del tempo di intervento di manutenzione correttiva	Intervento entro 24 (ventiquattro) ore solari, (esclusi sabato domenica, festivi, e gli orari in cui il Cstomer 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 riportata nella nota d'intervento	Presso P.A. Ordinate e/o Fornitore	<b>Conformità (on):</b> rispetto delle 24 ore solari previste <b>Non Conformità Grave (off):</b> mancato rispetto delle 24 ore solari previste	Si
	Rispetto dei tempi di ripristino dell'apparecchiatura o sostituzione	Ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura/dispositivo guasta/o o sostituzione con un'apparecchiatura/dispositivo identica/o a quella guasta entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta d'intervento	Capitolato Tecnico § 3.6.2	Verifica documentale: confronto fra la richiesta di intervento e la data di ripristino/sostituzione dell'apparecchiatura	Confronto tra la data contenuta nella richiesta di intervento e la data realtiva alla nota dell'intervento	Presso P.A. Ordinate e/o Fornitore	<b>Conformità (on):</b> rispetto dei 3 gg lavorativi; <b>Non Conformità Grave (off):</b> mancato rispetto dei 3 gg lavorativi	Si
	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	Presso P.A. Ordinate e/o Fornitore	<b>Conformità (on):</b> rispetto delle date concordate nel calendario <b>Non Conformità Grave (off):</b> mancato rispetto delle date concordate nel calendario	Si