

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Consegna e installazione apparecchiature	<p>per ordinativi di fornitura fino a n. 100 apparecchiature, entro e non oltre 30 (venti) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine";</p> <p>lotto2</p> <p>per ordinativi di fornitura fino a n. 100 apparecchiature, entro e non oltre 30 (venti) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine";</p> <p>lotto 3</p> <p>per ordinativi di fornitura fino a n. 10 apparecchiature, entro e non oltre 30 (venti) giorni naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine";</p> <p>-----</p> <p>per ordinativi 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";</p> <p>lotto2</p> <p>* per ordinativi 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";</p> <p>lotto 3</p> <p>per ordinativi 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";</p> <p>-----</p> <p>per ordinativi 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";</p> <p>lotto2</p> <p>per ordinativi 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";</p> <p>lotto 3</p> <p>per ordinativi 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";</p> <p>per ordinativi 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";</p> <p>lotto 2</p> <p>per ordinativi 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";</p> <p>lotto 3</p> <p>per ordinativi 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";</p> <p>N.B.: Al raggiungimento dei quantitativi massimi di consegna ed installazione pianificati 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 partecipandole. Nel caso di partecipazione 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 dei quantitativi massimi delle installazioni previsti eccedute.</p>	Capitolato 9.3.1	Confronto tra data ordine (si intende quella della ricezione degli ordini da parte del fornitore) e la data di consegna ed installazione	Modulo d'ordine; report con data ordine di accettazione dell'amministrazione (Documento di trasporto); verbale d'installazione e apposita nota sottoscritta da entrambi le parti "Fornitore - Fornitore"	<p>Lotto 1</p> <p>per ordini fino a 100 apparecchiature</p> <p>lotto 2</p> <p>per ordini fino a 100 apparecchiature</p> <p>lotto 3</p> <p>per ordini da 101 a 100 apparecchiature:</p> <p>Conformità: T = 30gg</p> <p>Conforme con osservazioni: T = 30gg</p> <p>Non Conformità Lieve: 30gg > T < 35gg</p> <p>Non Conformità Importante: 35gg > T < 45gg</p> <p>Non Conformità Grave (off): T > 45gg</p> <p>Lotto 1</p> <p>per ordini da 101 a 500 apparecchiature:</p> <p>lotto 2</p> <p>per ordini da 101 a 250 apparecchiature:</p> <p>lotto 3</p> <p>per ordini da 11 a 10 apparecchiature:</p> <p>Conformità: T = 45gg</p> <p>Conforme con osservazioni: T = 45gg</p> <p>Non Conformità Lieve: 45gg > T < 50gg</p> <p>Non Conformità Importante: 50gg > T < 60gg</p> <p>Non Conformità Grave (off): T > 60gg</p> <p>Lotto 1</p> <p>per ordini da 501 a 1000 apparecchiature:</p> <p>lotto 2</p> <p>per ordini da 251 a 500 apparecchiature:</p> <p>lotto 3</p> <p>per ordini da 51 a 100 apparecchiature:</p> <p>Conformità: T = 60gg</p> <p>Conforme con osservazioni: T = 60gg</p> <p>Non Conformità Lieve: 60gg > T < 65gg</p> <p>Non Conformità Importante: 65gg > T < 75gg</p> <p>Non Conformità Grave (off): T > 75gg</p> <p>Lotto 1</p> <p>per ordini oltre 1000 apparecchiature:</p> <p>lotto 2</p> <p>per ordini oltre 500 apparecchiature:</p> <p>lotto 3</p> <p>per ordini oltre 100 apparecchiature:</p> <p>Conformità: T = 90gg</p> <p>Conforme con osservazioni: T = 90gg</p> <p>Non Conformità Lieve: 90gg > T < 95gg</p> <p>Non Conformità Importante: 95gg > T < 105gg</p> <p>Non Conformità Grave (off): T > 105gg</p>	SI	* (confermato dall'Amministrazione)
	Configurazione ed avvio operativo	Rispetto della data concordata con l'amministrazione al momento della consegna ed installazione (o comunque entro 10 giorni lavorativi a decorrere dalla data del corrispondente verbale di consegna ed installazione)	Capitolato 9.3.1	confronto tra data concordata e/o data di consegna e installazione con quelle presente nel verbale di configurazione ed avvio operativo	verbale di consegna e installazione, verbale di configurazione ed avvio operativo	Conformità: esatta corrispondenza fra data concordata e/o data di consegna ed installazione e data di configurazione ed avvio operativo; Non conformità grave: mancata corrispondenza fra data concordata/data di consegna ed installazione e data di configurazione ed avvio operativo;	SI	* (confermato dall'Amministrazione)
Qualità del prodotto fornito	Corrispondenza delle caratteristiche tecniche dell'apparecchiatura consegnata con quella dell'apparecchiatura ordinata	Corrispondenza tra l'apparecchiatura consegnata e quella ordinata	Capitolato 9.3	confronto tra prodotto consegnato con quello ordinato	modulo d'ordine, documento di trasporto, verbale di consegna e installazione	Conformità: esatta corrispondenza fra ordinato e consegnato; Non conformità grave: non corrispondenza fra ordinato e consegnato;	SI	* (confermato dall'Amministrazione)
Qualità dei 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 9.3.3	una campagna di 100 effettuata in blind test	N.A.	Conformità: gli orari dei call center risultano rispettati per almeno il 90% delle chiamate effettuate. Non conformità grave: gli orari dei 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 9.3.3	tramite intervista alla PA, o/o eventualmente tramite una telefonata al Call Center	intervista alla Pubblica Amministrazione al call center e presso il Fornitore del database, tabellati delle registrazioni	Conformità: numero chiamata assegnato Non conformità grave: numero chiamata non assegnato	NO	
	Verifica dei tempi di risposta dei call center	Risposta entro 20" per il 90% delle chiamate ricevute.	Capitolato 9.3.3	una campagna di 100 effettuata in blind test	Verrà misurato il tempo che intercorre tra l'invio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata.	Conformità: <= 90s; Conformità con osservazioni: <= 90s; Non conf. lieve: 75s < <= 90s; Non conformità importante: 70s < <= 75s; Non conf. Grave: > 70s	SI	
	Verifica della percentuale delle chiamate perse	Percentuale di chiamate perse: non superiore al 4%	Capitolato 9.3.3	una campagna di 100 effettuata in blind test	N.A.	Conformità: <=4%; Non conf. Grave: > 4%	NO	
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 economica, dei prodotti/servizi fatturati rispetto a quelli consegnati/forniti	N.A.	corrispondenza dei beni fatturati con i beni consegnati	fattura e documenti allegati, verbale di consegna, modulo d'ordine	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 (ridotta a 4 ore per i capoluoghi di regione).	Capitolato 9.3.4	confronto tra la data e l'ora della richiesta d'intervento tecnico (chiamata e e-mail) e la data e l'ora dell'intervento tecnico	tabellati o report prodotti dal call center del Fornitore; rapporto d'intervento tecnico (Verbale di manutenzione)	Conformità: T= 8 h Conformità con osservazioni: 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	* (confermato dall'Amministrazione)
	Rispetto dei malfunzionamenti sull'apparecchiatura	Rispetto entro 8 ore lavorative successive all'invio dell'intervento on site (generato dalla chiamata) (ridotta a 4 ore per i capoluoghi di regione).	Capitolato 9.3.4	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)	Conformità: T= 8 h Conformità con osservazioni: 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	* (confermato dall'Amministrazione)

Classificazione del documento: Consip Public