

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A1 - Tempo emissione del "Progetto preliminare" Prima emissione	30 gg dalla data di ricezione della Lettera d'ordine per la redazione del Piano di esecuzione definitivo da parte del Fornitore	Capitolato Tecnico 3.5	Confronto fra la Data di ricezione da parte dell'Aggiudicatario della Lettera d'ordine per la redazione Piano di esecuzione definitivo e la data di ricezione del Piano di esecuzione definitivo	- Lettera d'ordine per la redazione Piano di esecuzione definitivo - Documenti "Piano di esecuzione definitivo"	Conformità: T < 30 gg Conforme con osservazioni: T = 30 gg Non Conformità Lieve: 31 gg ≤ T ≤ 35 gg Non Conformità Importante: 36 gg ≤ T ≤ 40 gg Non Conformità Grave: T > 40 gg	SI
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A2 - Tempo emissione del "Progetto esecutivo" Seconda emissione	20 gg dalla data di invio della richiesta di modifiche al Documento di "Piano di esecuzione definitivo" da parte dell'Amministrazione Contraente	Capitolato Tecnico 3.5	Confronto fra la Data di ricezione della richiesta di modifica al progetto e la data di consegna del nuovo Piano di esecuzione definitivo	- Lettera di richiesta modifiche - Documenti "Piano di esecuzione definitivo"	Conformità: T < 20 gg Conforme con osservazioni: T = 20 gg Non Conformità Lieve: 21 gg ≤ T ≤ 25 gg Non Conformità Importante: 26 gg ≤ T ≤ 30 gg Non Conformità Grave: T > 30 gg	SI
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A3 - Tempo di Consegna, installazione e verifica	(in caso di emissione del Piano di esecuzione definitivo) Consegna, installazione e verifica della Fornitura entro 30 gg (senza emissione del Piano di esecuzione definitivo) dalla ricezione da parte dell'Aggiudicatario dell' "Ordinativo di Fornitura" (emesso dall'Amministrazione Contraente). Consegna, installazione e	Capitolato Tecnico 3.5 e 5	Confronto fra la data di invio dell'"Ordinativo di Fornitura" e la indicata nel "Verbale di Fornitura", salvo diversi accordi riportati sul Piano di esecuzione definitivo o nelle note dell'ordine su Sistema.	"Ordinativo di Fornitura", "Verbale di Fornitura "	In caso di ordine con emissione del Piano di esecuzione definitivo Conformità: T < 40gg Conformità con osservazioni: T=40 gg Non Conformità Lieve: 40 < T ≤ 43 Non conformità importante: 43 < T ≤ 45 Non Conformità Grave: T > 45 gg In caso di ordine diretto senza emissione del Piano di esecuzione definitivo Conformità: T < 55gg Conformità con osservazioni: T=55 gg Non Conformità Lieve: 55gg < T ≤ 58gg	SI

		consegna, installazione e verifica della Fornitura entro 50 gg				Non conformità importante: 58gg < T ≤ 60gg Non Conformità Grave: T > 60gg	
B - Qualità dei servizi integrativi di gestione	B1 - 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/servizi fatturati con i beni consegnati/servizi erogati	Fattura e documenti allegati, verbale di consegna, modulo d'ordine	Conformità: correttezza nella fatturazione; Non conformità grave: non correttezza nella fatturazione	NO
C - Qualità del Call Center del fornitore	C1 - Verifica degli orari del Call Center	"H24" per 7 giorni su 7 (comprese le festività) per tutte le Amministrazioni Contraenti, anche attraverso la disponibilità dei canali d'accesso con operatori automatici.	Capitolato Tecnico 5.3.1	Verifica attraverso telefonate in modalità blind test. Nel caso in cui l'Aggiudicatario disponga di un centralino capace di monitorare le chiamate, verifica dei tabulati	NA	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	NO
C - Qualità del Call Center del fornitore	C2 - Tempo di attivazione Help Desk	15 giorni solari dalla data di attivazione della Convenzione	Capitolato Tecnico 5.3.4	Verifica attraverso telefonate in modalità blind test. Nel caso in cui l'Aggiudicatario disponga di un centralino capace di monitorare le chiamate, verifica dei tabulati	NA	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	NO
C - Qualità del Call Center del fornitore	C2 – Verifica tempestività di risposta alle chiamate telefoniche	Rapporto tra il numero di chiamate a cui è stata data risposta entro 30" ed il numero di chiamate ricevute, nell'arco temporale di un quadrimestre, nella fascia oraria corrispondente al livello di qualità (LP, MP o HP) contrattualizzato	Capitolato Tecnico 5.3.1	Verifica attraverso telefonate in modalità blind test.	NA	Conformità: R>90% Conformità con osservazioni: 89% < T ≤ 90% Non Conformità Lieve: 88% < T ≤ 89% Non conformità importante: 88% < R ≤ 87% Non Conformità Grave: R < 87%	SI
C - Qualità del Call Center del fornitore	C3 - Attribuzione di un numero progressivo di chiamata	In caso di assistenza per malfunzionamento l'Aggiudicatario dovrà assegnare, e quindi comunicare all'Amministrazione, un	Capitolato Tecnico 5.3.1	intervista alla PA/telefonata al call center	Intervista alla PA/telefonata al call center	Conformità: attribuzione e comunicazione del numero progressivo; Non conformità grave: mancata attribuzione del numero progressivo;	NO
D - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	D1 - Tempo di intervento (tempistica)	HP: 16 ore lavorative MP: 20 ore lavorative	Capitolato Tecnico 5.1.3	Verificare il rispetto dei tempi previsti nel Capitolato Tecnico in coerenza al livello di servizio dell'Amministrazione (verificare gli orari della email	email di avvenuta presa in carico	Conformità: T ≤ 2 - 4 - 8 ore lavorative Non Conformità Grave:	SI

				di presa in carico)		T >2 - 4 - 8 ore lavorative	
D - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	D2 - Fornitura materiali di consumo	24 ore lavorative	Capitolato Tecnico 5.1.4	Verificare il rispetto dei tempi previsti nel Capitolato Tecnico in coerenza al livello di servizio dell'Amministrazione (verificare gli orari della email di risoluzione o del <i>Verbale di intervento</i>)	email di avvenuta risoluzione, <i>Verbale di intervento</i>	Conformità: T ≤ 4 - 10 - 12 ore lavorative Non Conformità Grave: T >2 - 4 - 12 ore lavorative	SI
D - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	D.3 Ritiro per smaltimento materiali di consumo	Le richieste di ritiro dei materiali di consumo dovranno essere comunque soddisfatte entro 20 (venti) giorni lavorativi dalla richiesta.	Capitolato Tecnico 5.1.4	confronto tra la data e l'ora di invio della richiesta di ritiro e la data e l'ora di ritiro	Fax o e-mail o altro mezzo di invio della richiesta ritiro, documento di trasporto relativo al materiale esaurito	Conformità: T ≤ 20 ore lavorative Non Conformità Grave: T > 20 ore lavorative	SI