

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Accordo Quadro	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale
<b>A. Qualità del processo di esecuzione dell'ordine</b>	A1 - Rispetto dei tempi di esecuzione sopralluogo	Esecuzione del sopralluogo entro 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione dell'ordinativo di fornitura	Capitolato Tecnico § 3.1	Confronto fra la data di ricezione dell'ordinativo di fornitura e la data di esecuzione del sopralluogo	Ordinativo di fornitura, conferma d'ordine, verbale di sopralluogo	<b>Conformità:</b> T < 10 gg solari <b>Conforme con Osservazioni:</b> T = 10 gg solari <b>Non Conformità Lieve:</b> 10 gg solari < T ≤ 12 gg solari <b>Non Conformità Importante:</b> 12 gg solari < T ≤ 14 gg solari <b>Non conformità Grave:</b> 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	Confronto fra la data di effettuazione del sopralluogo e la data di ricezione del progetto di massima da parte della PA	Verbale di sopralluogo e progetto di massima	<b>Conformità:</b> T < 10 gg solari <b>Conforme con Osservazioni:</b> T = 10 gg solari <b>Non Conformità Lieve:</b> 10 gg solari < T ≤ 12 gg solari <b>Non Conformità Importante:</b> 12 gg solari < T ≤ 14 gg solari <b>Non conformità Grave:</b> T > 14 gg solari	Si
	A3 - Rispetto dei tempi di consegna	Consegna dell'apparecchiatura entro <b>7 (sette) giorni lavorativi</b> 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 dell'apparecchiatura	Comunicazione (del fornitore) di conclusione degli interventi di propria competenza, DdT, verbale di consegna	<b>Conformità:</b> T < 7 gg lavorativi <b>Conforme con Osservazioni:</b> T = 7 gg lavorativi <b>Non Conformità Lieve:</b> 7 gg lavorativi < T ≤ 9 gg lavorativi <b>Non Conformità Importante:</b> 9 gg lavorativi < T ≤ 12 gg lavorativi <b>Non conformità Grave:</b> T > 12 gg lavorativi	Si
	A4 - Rispetto dei tempi di Installazione delle apparecchiature	Installazione delle apparecchiature entro <b>5 (cinque) giorni solari</b> dalla data di consegna delle stesse	Capitolato Tecnico § 3.2	Confronto tra la data di consegna delle apparecchiature e la data di installazione	DdT, Verbale di consegna e installazione	<b>Conformità:</b> T < 5 gg solari <b>Conforme con Osservazioni:</b> T = 5 gg solari <b>Non Conformità Lieve:</b> 5 gg solari < T ≤ 7 gg solari <b>Non Conformità Importante:</b> 7 gg solari < T ≤ 10 gg solari <b>Non conformità Grave:</b> T > 10 gg solari	Si
	A5 - Esecuzione del Collaudo	Esecuzione del collaudo entro 7 giorni solari dal termine dell'installazione	Capitolato Tecnico § 3.3	Confronto tra la data di installazione e la data del collaudo	Verbale di consegna e installazione e verbale di collaudo	<b>Conformità:</b> T < 7 gg solari <b>Conforme con Osservazioni:</b> T = 7 gg solari <b>Non Conformità Lieve:</b> 7 gg solari < T ≤ 9 gg solari <b>Non Conformità Importante:</b> 9 gg solari < T ≤ 12 gg solari <b>Non conformità Grave:</b> T > 12 gg solari	Si
<b>B. Qualità dei prodotti forniti dal Fornitore</b>	B1 - Collaudo	Corrispondenza tra le caratteristiche tecniche minime e migliorative offerte delle apparecchiature ordinate e quelle consegnate	Capitolato Tecnico § 3.3	Confronto tra le caratteristiche tecniche indicate nella Guida all'Accordo Quadro e quelle delle apparecchiature consegnate	Modulo d'Ordine, Guida all'Accordo Quadro, scheda tecnica dell'apparecchiatura consegnata e Verbale di collaudo	<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
	B2 - Verbale di Collaudo	Consegna del verbale di collaudo entro <b>10 giorni lavorativi</b> dalla data di esito positivo del collaudo	Schema di Accordo Quadro Art.7	Confronto tra la data di esecuzione del collaudo con esito positivo e la data di invio del verbale di collaudo	Verbale di collaudo, evidenza di invio del verbale di collaudo	<b>Conformità:</b> T < 10 gg lavorativi <b>Conforme con Osservazioni:</b> T = 10 gg lavorativi <b>Non Conformità Lieve:</b> 10 gg lavorativi < T ≤ 12 gg lavorativi <b>Non Conformità Importante:</b> 12 gg lavorativi < T ≤ 15 gg lavorativi <b>Non conformità Grave:</b> T > 15 gg lavorativi	Si
<b>C. Qualità dei servizi integrativi di gestione</b>	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, DdT, Modulo d'Ordine e Guida alla Convenzione e allegati	<b>Conformità (on):</b> correttezza nella fatturazione; <b>Non conformità Grave (off):</b> non correttezza nella fatturazione	No

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Accordo Quadro	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale
<b>D. Qualità del Customer Care del Fornitore</b>	D1 - Verifica degli orari del 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 8:00 alle ore 19:00.	Capitolato Tecnico § 3.6.4	Verifica attraverso una campagna di telefonate in BLIND TEST, ripartite in orari differenti di differenti giornate lavorative	n.a.	<b>Conforme:</b> gli orari del Customer Care sono rispettati per oltre il 90% delle telefonate <b>Conforme con Osservazioni:</b> gli orari del Customer Care sono rispettati per il 90% delle telefonate; <b>Non Conformità Lieve:</b> $80\% \leq \% < 90\%$ ; <b>Non Conformità Importante:</b> $70\% \leq \% < 80\%$ ; <b>Non Conformità Grave:</b> $\% < 70\%$	No
<b>E. Qualità dei servizi di assistenza (tecnico e post-vendita) della fornitura.</b>	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	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 (Allegato 3F) e nota d'intervento	<b>Conformità (on):</b> rispetto delle 24 ore solari previste <b>Non Conformità Grave (off):</b> 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 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	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	<b>Conformità (on):</b> rispetto dei giorni previsti; <b>Non Conformità Grave (off):</b> 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	Confronto fra il calendario (eventuale ultima versione) e la/le data/e del/dei verbale/i di imantenzione preventiva	Calendario Interventi e Verbali di manutenzione preventiva	<b>Conformità (on):</b> rispetto delle date concordate nel calendario <b>Non Conformità Grave (off):</b> mancato rispetto delle date concordate nel calendario	Si