

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	Note
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A1 - Consegna apparecchiature	- per ordini fino a 100 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 30 gg (compresi i festivi) - per ordini da 101 a 500 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 45 gg (compresi i festivi) - per ordini da 501 a 1000 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 60 gg (compresi i festivi) - per ordini superiori a 1000 apparecchiature → tempo di consegna ≤ 90 gg (compresi i festivi) NB sono previsti, a seconda del lotto, differenti quantitativi massimi di consegne mensili (CAP) ed a meno di diversi accordi intercorrenti tra le parti.	Capitolato § 5.1	Confronto tra data ricezione ordine e data di consegna	Modulo d'ordine - (Documento di trasporto)", verbale di consegna apposta nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"	per ordini fino a 100 apparecchiature: Conformità: T < 30gg Conforme con osservazioni: T = 30gg Non Conformità Lieve: 30gg < T ≤ 35gg Non Conformità Importante: 35gg < T ≤ 40gg Non Conformità Grave: T > 40gg - per ordini da 101 a 500 apparecchiature: Conformità: T < 45gg Conforme con osservazioni: T = 45gg Non Conformità Lieve: 45gg < T ≤ 50gg Non Conformità Importante: 50gg < T ≤ 55gg Non Conformità Grave: T > 55gg - per ordini da 501 a 1000 apparecchiature: Conformità: T < 60gg Conforme con osservazioni: T = 60gg Non Conformità Lieve: 60gg < T ≤ 65gg Non Conformità Importante: 65gg < T ≤ 70gg Non Conformità Grave: T > 70gg - per ordini superiori a 1000 apparecchiature: Conformità: T < 90gg Conforme con osservazioni: T = 90gg Non Conformità Lieve: 90gg < T ≤ 95gg Non Conformità Importante: 95gg < T ≤ 100gg Non Conformità Grave: T > 100gg	SI	* (controfirmato dall'Amministrazione)
	A2 - Installazione apparecchiature	L'installazione delle apparecchiature deve avvenire entro i seguenti termini: + ordini fino a 100 app. ≤ 30 gg naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine + ordini da 101 a 500 app. ≤ 45 gg naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine + ordini da 501 a 1000 app. ≤ 60 gg naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine + ordini superiori a 1000 app. ≤ 90 gg naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine	Capitolato § 5.1	Confronto tra data ricezione ordine e data di consegna	Modulo d'ordine - (Documento di trasporto)", verbale di consegna o apposta nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"	per ordini fino a 100 apparecchiature: Conformità: T < 30gg Conforme con osservazioni: T = 30gg Non Conformità Lieve: 30gg < T ≤ 35gg Non Conformità Importante: 35gg < T ≤ 40gg Non Conformità Grave: T > 40gg - per ordini da 101 a 500 apparecchiature: Conformità: T < 45gg Conforme con osservazioni: T = 45gg Non Conformità Lieve: 45gg < T ≤ 50gg Non Conformità Importante: 50gg < T ≤ 55gg Non Conformità Grave: T > 55gg - per ordini da 501 a 1000 apparecchiature: Conformità: T < 60gg Conforme con osservazioni: T = 60gg Non Conformità Lieve: 60gg < T ≤ 65gg Non Conformità Importante: 65gg < T ≤ 70gg Non Conformità Grave: T > 70gg - per ordini superiori a 1000 apparecchiature: Conformità: T < 90gg Conforme con osservazioni: T = 90gg Non Conformità Lieve: 90gg < T ≤ 95gg Non Conformità Importante: 95gg < T ≤ 100gg Non Conformità Grave: T > 100gg	SI	* (controfirmato dall'Amministrazione)
B - Qualità del prodotto fornito	B1 - Corrispondenza delle caratteristiche tecniche dell'apparecchiatura consegnata con quelle dell'apparecchiatura ordinata.	Corrispondenza tra l'apparecchiatura consegnata e quella ordinata	Capitolato § 4	confronto tra prodotto consegnato e prodotto ordinato	Modulo d'ordine, (documento di trasporto)", verbale di consegna e installazione, verbali di collaudo	conformità: caratteristiche corrispondenti tra ordinato e consegnato Non conformità grave: le caratteristiche tra ordinato e consegnato non corrispondono	SI	
C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C1 - Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica; - dei prodotti/servizi fatturati rispetto a quelli consegnati/erogati	N.A.	Corrispondenza dei beni fatturati con i beni consegnati	Fattura e documenti allegati verbale di consegna, modulo d'ordine	Conformità: corretta fatturazione; Non conformità grave: non corretta fatturazione;	NO	
D - Qualità dei call center del Fornitore	D1 - Verifica degli orari del Call Center	Gli orari di ricezione delle chiamate saranno, per tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, dalle ore 8:30 alle ore 13:30 e dalle 14:30 alle 17:30. Le chiamate effettuate oltre le 17:30, dovranno essere registrate mediante segreteria telefonica, e si intenderanno come effettuate alle ore 8:30 del giorno lavorativo successivo.	Capitolato § 4.4.2)	Campagna di teleonate in Blind test	Documentazione dell'esito del blind test	Conformità: gli orari del call center sono rispettati per oltre il 90% delle chiamate; Conformità con Osservazione: gli orari del call center sono rispettati per il 90% delle chiamate; Non conformità lieve: gli orari del call center sono rispettati per l'85% ≤ % < 90% delle chiamate; Non conformità importante: gli orari del call center sono rispettati per l' 80% ≤ % < 85% delle chiamate; Non conformità Grave: gli orari del call center sono rispettati per meno del 80% delle chiamate.	SI	
	D2 - Attribuzione di un numero progressivo di chiamata	Ad ogni chiamata ricevuta, relativa alla richiesta di intervento per malfunzionamento dell'apparecchiatura, 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 § 4.5.4.2)	tramite intervista alla PA, e/o eventualmente tramite una telefonata al Call Center	Intervista alla PA/telefonata al call center	Conformità: numero chiamata assegnato Non conformità grave: numero chiamata non assegnato	NO	
	D3 - Verifica dei tempi di risposta del call-center	Percentuale di chiamate perdute non dovrà essere superiore al 4%.	Capitolato § 4.5.4.2)	Campagna di teleonate in Blind test	Documentazione dell'esito del blind test	Conforme : P < 4% Conforme con Osservazioni: P = 4% Non Conformità Lieve: 4% < P < 8% Non Conformità Importante: 8% < P ≤ 15% Non Conformità Grave: P > 15%	SI	
	D4 - Verifica dei tempi di risposta del call-center	Risposta del call center inferiore a 20" per il 90% delle telefonate ricevute	Capitolato § 4.5.4.2)	Campagna di teleonate in Blind test	Documentazione dell'esito del blind test	Conformità: T ≤ 20" per oltre il 90% delle chiamate; Conformità con Osservazione: T ≤ 20" per il 90% delle chiamate; Non conformità lieve: T ≤ 20" per l'85% ≤ % < 90% delle chiamate; Non conformità importante: T ≤ 20" per l' 80% ≤ % < 85% delle chiamate; Non conformità grave: T ≤ 20" per meno del 80% delle chiamate.	SI	

E - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E1 - Ripristino dei malfunzionamenti sull' apparecchiatura	Ripristino entro 48 (quarantotto) ore solari successive alla registrazione della chiamata - esclusi sabato, domenica e festivi - per tutte le apparecchiature installate nei Capoluoghi di Provincia; entro il termine delle 40 (pensanta) ore solari - esclusi sabato, domenica e festivi - per tutte le apparecchiature installate nel resto del territorio nazionale	Capitolato § (5.5.1)	Confronto tra la data e ora della richiesta d'intervento tecnico (registrazione chiamata) e la data e l'ora di ripristino dell'apparecchiatura	Rapporto d'intervento tecnico (nota intervento)	<p>Conformità:</p> <ul style="list-style-type: none">- capoluoghi di provincia: T < 48h- resto del territorio nazionale: T < 60h <p>Conformità con osservazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">- capoluoghi di provincia: T < 48h- resto del territorio nazionale: T < 60h <p>Non conformità lieve:</p> <ul style="list-style-type: none">- capoluoghi di provincia : 48h < T < 52h- resto del territorio nazionale: 60h < T < 64h <p>Non conformità importante:</p> <ul style="list-style-type: none">- capoluoghi di provincia : 52h < T < 60h- resto del territorio nazionale : 64h < T < 72h <p>Non conformità grave:</p> <ul style="list-style-type: none">- capoluoghi di provincia : T > 60 h- resto del territorio nazionale: T > 72 h	SI	
	E2 - Tempi di ritiro apparecchiature usate	<p>Per ordini fino a 100 apparecchiature → tempo di ritiro 40 gg. naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine</p> <p>Per ordini da 101 a 500 apparecchiature → tempo di ritiro 60 gg. naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine</p> <p>Per ordini da 501 a 1000 apparecchiature → tempo di ritiro 70 gg. naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine</p> <p>Per ordini superiori a 1000 apparecchiature → tempo di ritiro 110 gg. naturali e consecutivi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data ordine</p>	Capitolato § (5.6)	Confronto tra la data ordine delle nuove apparecchiature tenendo conto della quantità di macchine ordinate con la data di ritiro delle apparecchiature usate	Modulo d'ordine apparecchiature e documento di trasporto*	<p>Conformità:</p> <ul style="list-style-type: none">- fino a 100 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate < 40gg- da 101 a 500 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate < 60gg- da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate < 70gg;- superiore a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate < 110gg; <p>Conformità con osservazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">- fino a 100 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate = 40gg- da 101 a 500 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate = 60gg- da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate = 70gg;- superiore a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate = 110gg; <p>Non conformità lieve:</p> <ul style="list-style-type: none">- fino a 100 apparecchiature ordinate: 40gg < T < 45gg- da 101 a 500 apparecchiature ordinate: 60gg < T < 65gg- da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: 70gg < T < 75gg;- superiore a 1000 apparecchiature ordinate: 110gg < T < 115gg; <p>Non conformità importante:</p> <ul style="list-style-type: none">- fino a 100 apparecchiature ordinate: 45gg < T < 50gg- da 101 a 500 apparecchiature ordinate: 65gg < T < 70gg- da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: 75gg < T < 80gg;- superiore a 1000 apparecchiature ordinate: 115gg < T < 120gg; <p>Non conformità grave:</p> <ul style="list-style-type: none">- fino a 100 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate > 50gg- da 101 a 500 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate > 70gg- da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate > 80gg;- superiore a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro stampanti usate > 120gg;	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)