

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"	30 gg lavorativi dalla data di ricezione della Richiesta di progetto preliminare per la redazione del Progetto preliminare da parte del Fornitore	Capitolato Tecnico 3.5.2	Confronto fra la Data di ricezione da parte dell'Aggiudicatario della Richiesta di progetto preliminare per la redazione Progetto preliminare Tra la data della firma del verbale di sopralluogo e la data di ricezione del Progetto preliminare	Richiesta di progetto preliminare per la redazione progetto preliminare/Data di Documenti "Progetto Preliminare"	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" Prima emissione	entro il termine di 20 (venti) giorni lavorativi dalla data di ricezione della lettera d'ordine per la redazione del progetto esecutivo	Capitolato Tecnico 3.5.3	Confronto tra la Data di ricezione della "lettera d'ordine per la redazione del Progetto esecutivo" e la consegna del "Progetto esecutivo" in prima emissione	"lettera d'ordine per la redazione del progetto esecutivo" Documenti del "Progetto Esecutivo"	Conformità: T < 20 gg Conforme con osservazioni: T = 20 gg Non Conformità Lieve: 21 gg ≤ T ≤ 25 gg Non Conformità Importante: 26gg ≤ T ≤ 30gg Non Conformità Grave: T > 30gg	SI
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A3 - Tempo emissione del "Progetto esecutivo" (emissioni successive)	entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di emissione della richiesta di modifiche del progetto esecutivo da parte dell'Amministrazione	Capitolato Tecnico 3.5.3	Confronto fra la Data di ricezione della richiesta di modifica al progetto e la data di consegna del nuovo "Progetto esecutivo" (emissioni successive)	- Lettera di richiesta modifiche - Documenti "Progetto esecutivo"	Conformità: T < 10 gg Conforme con osservazioni: T = 10 gg Non Conformità Lieve: 11 gg ≤ T ≤ 15 gg Non Conformità Importante: 16gg ≤ T ≤ 20gg Non Conformità Grave: T > 20gg	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 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
D - Qualità del Call Center del fornitore	D1 – Verifica tempestività di risposta alle chiamate telefoniche	Risposta entro 20" per il 90% delle chiamate, al netto di quelle perse	Capitolato Tecnioc 5.3.1	misurazione del tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore.	Documentazione all'esito del "Blind test "	Conformità: % risposte entro 20" >= 90% Non conf.tà grave: % risposte entro 20" < 90%	SI
D - Qualità del Call Center del fornitore	D2 – Verifica della risposta alle chiamate telefoniche	Chiamate perse, in percentuale non superiore al 4%	Capitolato Tecnioc 5.3.1	Verifica attraverso telefonate in modalità blind test conteggio delle chiamate perse, nel periodo di riferimento	Documentazione all'esito del "Blind test"	Conformità: % chiamate perdute <= 4% Non conf.tà grave: % chiamate perdute > 4%;	SI
E - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E1 - Tempo di intervento (tempistica) per assistenza e manutenzione	Capoluoghi di provincia e città metropolitane: 16 ore lavorative Fuori Provincia e nel resto del territorio nazionale: 20 ore lavorative	Capitolato Tecnico 5.1.1.2 , 5.1.2 e 7.4.1	Verificare il rispetto dei tempi previsti nel Capitolato Tecnico in coerenza al livello di servizio dell'Amministrazione (verificare gli orari della email di presa in carico)	Report del Trouble Ticketing, e-mail di richiesta di assistenza Verbale di intervento	Conformità: ≤ 16 ore lavorative ≤ 20 ore lavorative Non Conformità Grave: > 16 ore lavorative	SI

		(Al netto dell' orario lavorativo del Punto Ordinante (da verificare caso per caso))		email di presa in carico)		verbale di intervento	> 10 ore lavorative > 20 ore lavorative	
--	--	---	--	---------------------------	--	-----------------------	--	--

Classificazione documento: Consip Public