

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
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" e la data di consegna 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" e la data di consegna del Progetto preliminare	Richiesta di progetto preliminare per la redazione progetto preliminare Documenti "Progetto Preliminare"	Conformità: T ≤ 30 gg Non Conformità Lieve: 30 gg < T ≤ 40 gg Non Conformità Grave: T > 40 gg
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A2 - Tempo di invio del "Progetto esecutivo" Prima emissione	entro il termine di 20 (venti) giorni lavorativi dalla data di ricezione della lettera d'ordine oppure entro il termine di 20 (venti) giorni lavorativi dalla data di accettazione della lettera d'ordine nel caso di ricezione di un progetto di assessment predisposto dall'Amministrazione	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 oppure Confronto tra la Data di accettazione della "lettera d'ordine nel caso di ricezione di un progetto di assessment predisposto dalla Amministrazione	"lettera d'ordine" per la redazione del progetto esecutivo e documenti del "Progetto Esecutivo" oppure "data di accettazione della lettera d'ordine", registrata nella piattaforma, nel caso di ricezione di un progetto di assessment predisposto dalla Amministrazione e documenti del "Progetto Esecutivo"	Conformità: T ≤ 20 gg Non Conformità Lieve: 20 gg < T ≤ 30 gg Non Conformità Grave: T > 30 gg
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 Non Conformità Lieve: 10 gg < T ≤ 20 gg Non Conformità Grave: T > 20gg
C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C1 - Pertinenza dell'oggetto dell'acquisto e fatturazione	Verificare la conformità dell'ordine in termini di correttezza: - dei prodotti e/o prestazioni previsti dalla convenzione; - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta economica	Condizioni generali art. 5 comma 16	Corrispondenza dei prodotti e servizi erogati rispetto a quelli previsti in convenzione; Confronto tra i prezzi dei prodotti e servizi fatturati rispetto a quelli definiti nell'offerta economica	Lettera d'ordine, progetto esecutivo, offerta economica, fattura	Conformità (on): corrispondenza dei prodotti e servizi erogati e correttezza nella fatturazione Non Conformità grave (off): non corrispondenza dei prodotti e servizi erogati e/o non correttezza nella fatturazione
D - Qualità del Call Center del fornitore	D1 - Verifica tempestività della risposta negli orari previsiti	Risposta entro 30" per il 90% delle chiamate, al netto delle mancate risposte. Gli orari del Call Center sono: dalle ore 8:30 alle ore 13:30 e dalle ore 14:30 alle ore 17:30	Capitolato Tecnico 5.3.1	Verifica attraverso una campagna di telefonate in BLIND TEST, ripartite in orari differenti	Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio: risposta con interazione con l'operatore entro 30 secondi, per il 90% delle chiamate ricevute nel corso del Blind test. Verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da	Conformità (on): % risposte entro 30" ≥ 90% Non Conformità Grave (off): % risposte entro 30" < 90%

		dal lunedì al venerdì, esclusi sabato, domenica e i giorni festivi			Se il cliente chiama una linea di assistenza e la risposta da parte dell'operatore inteso come persona fisica, al netto dei messaggi IVR (Interactive Voice Response). In caso di mancata risposta entro il tempo definito, il livello di servizio si considera disatteso.	
	D2 - Verifica mancata risposta	Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio: Percentuale di chiamate perdute nel mese non superiore a 5%	Capitolato Tecnico 5.3.1	Verifica attraverso una campagna di telefonate in BLIND TEST, ripartite in orari differenti	Si definisce perdita una chiamata: -che non ottiene risposta da un operatore fisico entro 60 secondi al netto dei messaggi IVR (Interactive Voice Response); -con segnale di occupato; -con rifiuto della chiamata tramite messaggio pre-registrato; -con risposta alla chiamata senza interazione con l'operatore; -che viene messa in diretto contatto con la segreteria telefonica senza interazione con l'operatore (soluzione ammessa solo per chiamate fuori dall'orario del call center).	Conformità (on): % chiamate perdute ≤ 5% Non Conformità grave (off): % chiamate perdute > 5%
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 (esclusi sabato, domenica e festivi) Fuori Provincia e nel resto del territorio nazionale: 20 ore lavorative (esclusi sabato, domenica e festivi) (Al netto dell' orario lavorativo del Punto Ordinante (da verificare caso per caso))	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 (on): ≤ 16 ore lavorative ≤ 20 ore lavorative Non Conformità Grave (off): > 16 ore lavorative > 20 ore lavorative