

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	A.1 Tempo di conferma d'ordine	Entro 10 giorni lavorativi dalla "data ordine" contenuta nel portale	Cap. Tec.: Par. 5.1.1	Confronto (nel portale) tra la data di conferma d'ordine e la "Data Ordine"	Campi del portale della data d'ordine e della data di conferma d'ordine	Conforme: T≤10gg; <b>Non conformità grave:</b> T>10gg.
	A.2 Tempo di attivazione della procedura prevista da Microsoft	Conferma dell'avvenuta attivazione della procedura entro 15 giorni lavorativi dalla "data ordine" contenuta nel portale	Cap. Tec.: Par. 5.1.1	Confronto tra la data di avvenuta attivazione della procedura (data dell'e-mail) e lettera di benvenuto.	Campo del portale della "Data Ordine" e e-mail per la dell'avvenuta attivazione della procedura	Conforme: T≤15gg; <b>Non conformità grave:</b> T>15gg.
	A.3 Tempi di consegna: Nuove Licenze, Ordini Successivi per Licenze Integrative o Aggiuntive (Aggiuntive: nei periodi e fuori dai periodi previsti da contratto)	Entro 30 giorni successivi alla “Data ordine”	Cap. Tec.: Par. 5.2	Confronto tra la "Data Ordine" del portale e la data di ricezione della lettera di benvenuto o di comunicazione	Data Ordine" e lettere di benvenuto e/o di comunicazione	Conforme: T ≤30gg; <b>Non conformità lieve:</b> 30gg <T≤40gg; <b>Non conformità grave:</b> T>40gg.
	A.4 Tempi di consegna Contratti successivi ("SI" nel campo "CONTRATTO Successivo" dell'OdA)	Entro 30 giorni antecedenti la scadenza del precedente contratto Microsoft EA o di altra forma contrattuale	Cap. Tec.: Par. 5.2	Confronto tra la data di ricezione della lettera di benvenuto/comunicazione e la data di scadenza del contratto precedente Microsoft EA o Microsoft GOL (Modulo d'Ordine del Portale)	Lettere di benvenuto e/o di Comunicazione/data scadenza contratto precedente	<b>Per Microsoft EA o altra forma di licensing:</b> Conforme: T≤30gg prima della scadenza; <b>Non conformità lieve:</b> 30gg<T≤35gg prima della scadenza; <b>Non conformità grave:</b> T>35gg prima della scadenza
	A.5 Ordini Successivi di Subscription ("SI" nel campo "Subscription Online" dell'OdA)	Entro il termine perentorio del mese in cui l'ordinativo è divenuto irrevocabile	Cap. Tec.: Par. 5.2	Confronto tra la data di ricezione della lettera di benvenuto/comunicazione e la "Data Ordine"	"Data conferma d'ordine" e lettere di benvenuto e/o di comunicazione	Conforme: consegna il termine perentorio del mese in cui l'ordinativo è divenuto irrevocabile <b>Non conformità lieve:</b> tra 1 e i 5gg successivi <al termine previsto; <b>Non conformità grave:</b> oltre i 5gg successivi al termine previsto.
	A.6 Disponibilità di accesso al software Microsoft in caso di esito negativo della verifica di conformità	Ricezione della successiva lettera di benvenuto entro 10 giorni lavorativi dalla data del relativo verbale di non conformità della fornitura	Cap. Tec.: Par.10.1.1	Confronto tra data di ricezione della successiva lettera di benvenuto (e-mail) e data del verbale di non accettazione della fornitura (e-mail)	Seconda lettera di benvenuto (e-mail); verbale di conformità per "non accettazione della fornitura"; e-mail al fornitore	Conforme: T ≤10gg; <b>Non conformità lieve:</b> 10gg<T≤20gg; <b>Non conformità grave:</b> T>20gg.
B. Qualità del prodotto fornito	B.1 Corrispondenza tra prodotto ordinato e prodotto consegnato	Esatta corrispondenza	Cap. Tec.: Par. 3	Confronto tra Prodotti consegnati e ordinati, Lista Licenze d'uso scaricabili e "Ordinativo di fornitura"	Lista Licenze d'uso accessibili dal Portale VLSC della Microsoft e Modulo OdA del Portale	Conforme: esatta corrispondenza fra ordinato e consegnato; <b>Non conformità grave:</b> non corrispondenza fra ordinato e consegnato.
C. Qualità dei servizi integrativi di gestione	C.1 Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica; - dei prodotti/servizi fatturati (quantità e tipologia) rispetto a quelli consegnati/erogati	Condizioni generali: Art. 9,	Corrispondenza dei beni fatturati e beni consegnati	Fattura e modulo OdA del Portale	Conforme: fatturazione corretta;  <b>Non conformità grave:</b> fatturazione non corretta.