

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto nel capitolato tecnico	Riferimenti Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Note
A. Qualità del processo di esecuzione dell’ordine	A1 - Consegna, installazione apparecchiature	<p>Per ordini fino a 100 apparecchiature → tempo di consegna e installazione e di messa in esercizio ≤ 45 gg solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della ricezione dell'ordinativo di fornitura.</p> <p>Per ordini da 101 a 500 apparecchiature → tempo di consegna e installazione e di messa in esercizio ≤ 60 gg solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della ricezione dell'ordinativo di fornitura</p> <p>Per ordini da 501 a 1000 apparecchiature → tempo di consegna e installazione e di messa in esercizio ≤ 70 gg solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della ricezione dell'ordinativo di fornitura</p> <p>Per ordini superiori a 1000 apparecchiature → tempo di consegna e installazione e di messa in esercizio ≤ 90 gg solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della ricezione dell'ordinativo di fornitura</p> <p>Per i soli ordinativi di fornitura effettuati nei primi 30 giorni dall’attivazione della convenzione, qualora fra la data di stipula della convenzione e la data di attivazione della stessa in piattaforma decorrano meno di 15 giorni, i termini per le consegne di cui sopra saranno aumentati di 45 giorni solari. Le medesime regole verranno applicate per l’apertura della convenzione all’aggiudicatario successivo del medesimo lotto nel caso in cui si verifichi tale condizione.</p> <p>I termini di consegna qui previsti sono relativi alle configurazioni e richieste di servizi come indicato nel presente capitolato qualora l’Amministrazione richieda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>consegne ripartite nelle diverse sedi con quantitativo minore di 5 apparecchiature per ogni sede: in tal caso è previsto un aumento dei tempi per la consegna e di eventuale installazione delle stesse pari a 30 giorni solari;</li> <li>i servizi di predisposizione apparecchiature di cui al par. 7.1 del CT, per cui è previsto un aumento dei tempi di consegna ed installazione delle stesse pari a 25 giorni solari.</li> </ul>	Capitolato Tecnico paragrafo 7.2	confronto tra data ordine e data consegna e installazione	<p>Modulo d'ordine, <u>fax del fornitore di conferma d'ordine</u>, nota di consegna, verbale di installazione (Documento di trasporto)*, o apposita nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore", <u>piano delle consegne (se concordate consegne ripartite)</u></p>	<p>per ordinativi di fornitura fino a n. 100 apparecchiature Conforme: T &lt; 45gg; Non conformità lieve: 45gg&lt;T≤55gg; Non conformità grave: T&gt;55gg</p> <p>per ordinativi di fornitura da n. 101 fino a n. 500 Conforme: T &lt;60gg; Non conformità lieve: 60gg&lt;T≤70gg; Non conformità grave: T&gt;70gg</p> <p>per ordinativi di fornitura da n. 501 fino a n. 1.000 Conforme: T &lt;70gg; Non conformità lieve: 70gg&lt;T≤90gg; Non conformità grave: T&gt;90gg</p> <p>per ordinativi di fornitura superiori a n. 1.000 Conforme: T &lt;90gg; Non conformità lieve: 90gg&lt;T≤110gg; Non conformità grave: T&gt;110gg</p>	* <u>(controfirmato dall'Amministrazione)</u>
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	Par. 4 Capitolato Tecnico	confronto tra prodotto consegnato con quello ordinato	modulo d'ordine, (documento di trasporto)*, nota di consegna, verbale di installazione	<b>Conforme:</b> esatta corrispondenza fra ordinato e consegnato; <b>Non conformità grave:</b> non corrispondenza fra ordinato e consegnato;	* <u>(controfirmato dall'Amministrazione)</u>
C. Qualità dei servizi integrativi di gestione	C1 - Fatturazione	<p>Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza:</p> <p>a) degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica;</p> <p>b) dei prodotti/servizi fatturati (quantità) rispetto a quelli consegnati/erogati</p>	N.A.	corrispondenza tra beni/servizi fatturati e beni/servizi consegnati/erogati	fattura e documenti allegati, modulo d'ordine, (documento di trasporto)*, nota di consegna, verbale di installazione	<b>Conforme:</b> correttezza nella fatturazione; <b>Non conformità grave:</b> non correttezza nella fatturazione;	* <u>(controfirmato dall'Amministrazione)</u>
	D2 - Attribuzione di un numero progressivo di chiamata	<p>Il Fornitore dovrà, alla ricezione della richiesta di intervento, comunicare all’Amministrazione:</p> <p>- un numero progressivo di chiamata, identificativo della richiesta di intervento (ticket);</p> <p>- data e ora di ricezione della richiesta;</p> <p>- data ed ora stimata di intervento dell’operatore on-site per la risoluzione della problematica evidenziata, fatto salvo il termine per la rimozione del malfunzionamento.</p>	Capitolato § 7.4 e sottoparagrafi	Verifica della presenza di numero progressivo identificativo della chiamata	intervista alla PA e/o documentazione attestante l'assegnazione di numero progressivo identificativo della chiamata	<b>Conforme:</b> attribuzione del numero progressivo; <b>Non conformità grave:</b> mancata attribuzione del numero progressivo;	
	D3 - Verifica dei tempi di risposta del call-center	Risposta entro 20” per il 40% delle chiamate ricevute nel mese ed entro 40 secondi per il 90% delle chiamate ricevute nel mese, al netto di quelle perse	Capitolato § 7.4 e sottoparagrafi	Verifica attraverso telefonate in modalità blind test	misurazione del tempo che intercorre tra l’inizio della chiamata e la risposta da parte dell’operatore.	<b>Conforme:</b> % risposte entro 20” per il 40% delle chiamate; % risposte entro 40” per il 90% delle chiamate <b>Non conformità grave:</b> % risposte oltre 20” per il 40% delle chiamate; % risposte oltre 40” per il 90% delle chiamate	
	D4 - Verifica <u>chiamate perse</u>	Chiamate perse nel mese in percentuale non superiore al 4%	Capitolato § 7.4 e sottoparagrafi	Verifica attraverso telefonate in modalità blind test	conteggio delle chiamate perse, nel periodo di riferimento	<b>Conforme:</b> % chiamate perdute<=4% <b>Non conformità grave:</b> % chiamate perdute >4%;	
	E1 - Ripristino dei malfunzionamenti sull'apparecchiatura	Ripristino entro 8 ore lavorative successive alla richiesta di intervento on site effettuata tramite chiamata al call center. (esclusi sabato, domenica e festivi)	Capitolato Tecnico § 7.4 e sottoparagrafi	confronto tra la data e l'ora dell'intervento tecnico e la data e l'ora della richiesta di intervento al call center	Rapporto d'intervento tecnico*	<b>Conforme:</b> T< 8 h <b>Non conformità lieve:</b> 8h<T≤ 16 h <b>Non conformità grave:</b> T> 16 h	* <u>(controfirmato dall'Amministrazione)</u>

E. Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E2 - Tempi di ritiro apparecchiature usate	<p>Per ordini fino a 100 apparecchiature (nuove) → tempo di ritiro 80 gg. solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla ricezione dell'ordinativo di fornitura</p> <p>Per ordini da 101 a 500 apparecchiature (nuove) → tempo di ritiro 90 gg. solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla ricezione dell'ordinativo di fornitura</p> <p>Per ordini da 501 a 1000 apparecchiature (nuove) → tempo di ritiro 105 gg. solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla ricezione dell'ordinativo di fornitura</p> <p>Per ordini superiori a 1000 apparecchiature (nuove) → tempo di ritiro 130 gg. solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla ricezione dell'ordinativo di fornitura</p>	Capitolato § 7.3	confronto tra data ordine delle nuove apparecchiature, quantità di macchine ordinate e la data di ritiro delle apparecchiature usate	modulo d'ordine apparecchiature; fax del Fornitore di conferma dell'ordine e documento di trasporto*	<p><b>Conforme:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- fino a 100 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate &lt; 80gg</li><li>- da 101 a 500 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate &lt; 90gg</li><li>- da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate &lt; 105gg;</li><li>- superiore a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate &lt; 130gg;</li></ul> <p><b>Non conformità lieve:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- fino a 100 apparecchiature ordinate: 80gg &lt; T ≤ 90gg</li><li>- da 101 a 500 apparecchiature ordinate: 90gg &lt; T ≤ 100gg</li><li>- da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: 105gg &lt; T ≤ 115gg;</li><li>- superiore a 1000 apparecchiature ordinate: 130gg &lt; T ≤ 140gg;</li></ul> <p><b>Non conformità grave:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- fino a 100 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate &gt; 90gg</li><li>- da 101 a 500 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate &gt;100gg</li><li>- da 501 a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate &gt;115gg</li><li>- superiore a 1000 apparecchiature ordinate: T di ritiro apparecchiature usate &gt;140gg;</li></ul>	<p>* (controfirmato dall'Amministrazione)</p>
---	--	--	------------------	--	--	--	---