

Appendice 1 al Capitolato Tecnico - Classificazione Consip AMBITO PUBBLICO

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 - Tempi di conferma d'ordine e di attivazione della procedura	Conferma d'ordine e dell'avvenuta attivazione della procedura: - entro 4 giorni lavorativi dalla "data ordine" contenuta nell'ordinativo di fornitura	Cap. Tec. Lotto 1: Par. 4.1.2 Lotto 2: Par. 4.2.2 Lotto 3: Par. 4.3.3 Lotto 4: Par. 4.4.2 Lotto 5: Par. 4.5.2 Lotto 6: Par. 4.6.2 Lotto 7: Par. 4.7.2 Lotto 8: Par. 4.8.3	Confronto tra la data di conferma d'ordine (e-mail), contenente comunicazione di avvenuta attivazione della procedura, e la "data ordine" contenuta nell'ordinativo di fornitura	Modulo d'ordine, Conferma d'ordine (e-mail) contenente comunicazione dell'avvenuta attivazione della procedura	Conforme: T ≤ 4 gg lavorativi Non Conformità Grave: T > 4 gg lavorativi
	A2 - Tempi di consegna	Consegna entro 15 giorni solari a decorrere dalla "data ordine" contenuta nell'ordinativo di fornitura	Cap. Tec. Lotto 1: Par. 4.1.2 Lotto 2: Par. 4.2.2 Lotto 3: Par. 4.3.3 Lotto 4: Par. 4.4.2 Lotto 5: Par. 4.5.2 Lotto 6: Par. 4.6.2 Lotto 7: Par. 4.7.2 Lotto 8: Par. 4.8.3	Confronto tra la data di ricezione della e-mail di consegna fornitura con la "data ordine" contenuta nell'ordinativo di fornitura	Modulo d'ordine, data di ricezione della e-mail di consegna fornitura	Conforme: T ≤ 15gg Non conformità lieve: 15gg < T ≤ 25gg Non conformità grave: T > 25gg
B - Qualità del prodotto fornito	B1 - Corrispondenza tra prodotto ordinato e prodotto consegnato	Esatta corrispondenza	Cap. Tec.: Par.7.1	Confronto tra prodotto consegnato con quello ordinato	Ordinativo di fornitura ed e-mail di consegna	Conforme: esatta corrispondenza fra ordinato e consegnato Non conformità grave: non corrispondenza fra ordinato e consegnato
C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C1 - Fatturazione	Conformità della fatturazione in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta - dei prodotti fatturati (quantità e tipologia) rispetto a quelli consegnati/erogati	Condizioni generali: Art. 9	Corrispondenza dei beni fatturati e beni consegnati; corrispondenza degli importi	Fattura e documenti allegati, modulo d'ordine	Conforme: correttezza nella fatturazione Non conformità grave: non correttezza nella fatturazione