

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza penale
Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Consegna, installazione (e collaudo) apparecchiature	- per ordini fino a 100 apparecchiature → tempo di consegna e installazione ≤ 30 gg (compresi i festivi) a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine" - per ordini da 101 a 500 apparecchiature → tempo di consegna e installazione ≤ 45 gg (compresi i festivi) a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine" - per ordini da 501 a 1000 apparecchiature → tempo di consegna e installazione ≤ 60 gg (compresi i festivi) a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine" - per ordini superiori a 1000 apparecchiature → tempo di consegna e installazione ≤ 90 gg (compresi i festivi) a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine" E' stato individuato il numero massimo di installazioni pianificate nel mese: CAP = 8.000 unità, il Fornitore potrà pianificare le installazioni eccedenti tale quantitativo massimo posticipandole, sempre rispettando la sequenza di arrivo degli ordinativi. Solo per le consegne da effettuare nel primo mese dall'attivazione della Convenzione tale limite (CAP) è diminuito di 2.000 installazioni per tutti i Lotti	Capitolato § 5.1	confronto tra data ordine e data consegna e installazione	Modulo d'ordine, verbale di consegna e installazione, (Documento di trasporto)*, o apposita nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"	Presso il Fornitore e la P.A.	Una tantum	per ordinativi di fornitura fino a n. 100 apparecchiature Conformità: T <30gg; Conformità con osservazione: T =30; Non conformità lieve: 30gg<T<35gg; Non conformità importante: 35gg<T≤40gg; Non conformità grave: T>40gg per ordinativi di fornitura da n. 101 fino a n. 500 Conformità: T <45gg; Conformità con osservazione: T =45 Non conformità lieve: 45gg<T<52gg; Non conformità importante: 52gg<T≤60gg; Non conformità grave: T>60gg per ordinativi di fornitura da n. 501 fino a n. 1.000 Conformità: T <60gg; Conformità con osservazione: T =60 Non conformità lieve: 60gg<T<70gg; Non conformità importante: 70gg<T≤80gg; Non conformità grave: T>80gg	SI
Qualità del prodotto fornito	Corrispondenza delle caratteristiche tecniche dell'apparecchiatura consegnata con quelle dell'apparecchiatura ordinata	Corrispondenza tra l'apparecchiatura consegnata e quella ordinata	Capitolato § 9	confronto tra prodotto consegnato con quello ordinato	modulo d'ordine, (documento di trasporto)*, verbale di consegna e installazione	Presso la P.A.	Una tantum	Conformità: esatta corrispondenza fra ordinato e consegnato; Non conformità grave: non corrispondenza fra ordinato e consegnato;	SI
Qualità del call center del fornitore	Verifica degli orari del Call Center	dalle 8,30 alle 17,30 di tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi dalle 8,30 alle 12,30 di ogni sabato	Capitolato § 5.3.2	Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test; una campagna per lotto	N.A.	N.A.	Una tantum	Conformità: esatta corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel capitolato e quanto riscontrato; Non conformità grave: non corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel capitolato e quanto riscontrato;	SI
	numero telefonico (con annessa segreteria telefonica), indirizzo e-mail ed un fax dedicati alla ricezione delle richieste delle Amministrazioni	Il Call Center avrà un numero telefonico con annessa segreteria telefonica (numero/i Verde gratuito/i) dedicato per la gestione di tutti i servizi della Convenzione, un indirizzo e-mail dedicato ed un fax dedicato alla ricezione delle richieste delle Amministrazioni.	Capitolato § 5.3.2	tramite intervista alla PA, e/o eventualmente tramite telefonate al Call Center effettuate da società esterne	etichetta presente sull'apparecchiatura/intervista/telefonata al call center	Presso la PA	Una tantum	Conformità: esatta corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel capitolato e quanto riscontrato; Non conformità grave: non corrispondenza fra i livelli di servizio previsti nel capitolato e quanto riscontrato;	SI
	Attribuzione di un numero progressivo di chiamata	Ad ogni chiamata ricevuta, relativa alla richiesta di intervento per malfunzionamento dell'apparecchiatura, il Fornitore dovrà assegnare un numero progressivo identificativo della chiamata. Tale identificativo, unitamente all'ora di registrazione, dovrà essere comunicato al richiedente contestualmente alla chiamata.	Capitolato § 5.3.2	tramite intervista alla PA, e/o eventualmente tramite una telefonata al Call Center	intervista alla PA/telefonata al call center	Presso la P.A.	Una tantum	Conformità: attribuzione del numero progressivo; Non conformità grave: mancata attribuzione del numero progressivo;	SI
	Verifica dei tempi di risposta del call-center	Risposta entro 20" nel 90% delle chiamate	Capitolato § 5.3.2	Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test; una campagna per lotto	misurazione del tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata	N.A.	Una tantum	Conformità: % > 90%; Conformità con osservazioni: % = 90%; Non conf.tà lieve: 85% => % > 90%; Non conf.tà importante: 80% => % > 85%; Non conf.tà grave: % < 80%	SI
	Verifica dei tempi di risposta del call-center	Chiamate perse, in percentuale non superiore al 4%	Capitolato § 5.3.2	Verifica attraverso 100 telefonate in modalità blind test; una campagna per lotto	conteggio delle chiamate perse, nel periodo di riferimento	N.A.	Una tantum	Conformità: T <=4%; Conformità con Osservazione: T =5%" Non conformità lieve: 5% < T ≤ 9%; Non conformità importante: 9% < T ≤ 15%; Non conformità grave: T > 15%;	
Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	Ripristino dei malfunzionamenti sull'apparecchiatura	Ripristino entro 8 ore lavorative successive all'inizio dell'intervento on site generato dalla chiamata.	Capitolato § 5.4	confronto tra la data e l'ora dell'intervento tecnico e la data e l'ora del ripristino dell'operatività	Rapporto d'intervento tecnico*	Presso la P.A.	Semestrale	Conformità: T < 8 h Conformità con osservazione: T = 8 h Non conformità lieve: 8h<T≤ 10 h Non conformità importante: 10 h<T≤ 16 h Non conformità grave: T> 16 h	SI
Qualità dei servizi integrativi di gestione	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) rispetto a quelli consegnati/erogati	art. 9 convenzione	Corrispondenza dei beni fatturati e beni consegnati	Fattura e documenti allegati, verbale di consegna, modulo d'ordine	Presso PA e/o fornitore	Una Tantum	Conformità: correttezza nella fatturazione; Non conformità grave: non correttezza nella fatturazione	NO
	Applicazione Penali		art. 10 convenzione	Tramite intervista alla PA, lettere e/o comunicazione di applicazione delle penali, ecc..	Documenti di contestazione dell'AmministrazioneContraente e, se presenti, di deduzione del fornitore e/o della Consip e/o dell'Amministrazione contraente; Fattura	Presso PA e/o fornitore	Una Tantum	n.a.	NO