

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato / Accordo Quadro	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale
A. Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A1 - Rispetto dei tempi di esecuzione sopralluogo	Esecuzione del sopralluogo entro 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione della richiesta preliminare di fornitura (RPF)	Capitolato Tecnico § 3.1	Confronto fra la data di ricezione dell'RPF e la data di esecuzione del sopralluogo	RPF, conferma RPF, verbale di sopralluogo	Conformità: T < 10 gg solari Conforme con Osservazioni: T = 10 gg solari Non Conformità Lieve: 10 gg solari < T ≤ 12 gg solari Non Conformità Importante: 12 gg solari < T ≤ 14 gg solari Non conformità Grave: T > 14 gg solari	Si
	A2 - Rispetto dei tempi per l'invio del progetto di massima	Invio del progetto di massima entro 10 (dieci) giorni solari dalla data di effettuazione del sopralluogo	Capitolato Tecnico § 3.1	Confronto fra la data di effettuazione del sopralluogo e la data di ricezione del progetto di massima da parte della PA	Verbale di sopralluogo e progetto di massima	Conformità: T < 10 gg solari Conforme con Osservazioni: T = 10 gg solari Non Conformità Lieve: 10 gg solari < T ≤ 12 gg solari Non Conformità Importante: 12 gg solari < T ≤ 14 gg solari Non conformità Grave: T > 14 gg solari	Si
	A3 - Rispetto dei tempi di esecuzione del sopralluogo di verifica	Esecuzione del sopralluogo di verifica entro 10 (dieci) giorni solari dalla comunicazione di termine dei lavori da parte della P.A.	Capitolato Tecnico § 3.1	Confronto fra la data di ricezione della comunicazione di termine dei lavori da parte della P.A. e la data del verbale di sopralluogo di verifica	Verbale di sopralluogo di verifica	Conformità: T < 10 gg solari Conforme con Osservazioni: T = 10 gg solari Non Conformità Lieve: 10 gg solari < T ≤ 12 gg solari Non Conformità Importante: 12 gg solari < T ≤ 14 gg solari Non conformità Grave: T > 14 gg solari	Si
	A4 - Rispetto dei tempi di esecuzione degli interventi a carico del Fornitore	Esecuzione degli interventi a carico del Fornitore entro 30 (trenta) giorni solari dalla dichiarazione di idoneità contenuta nel verbale di sopralluogo	Capitolato Tecnico § 3.1	Confronto fra la data del verbale di sopralluogo di verifica e la data di comunicazione (del fornitore) degli interventi di propria competenza	Verbale di sopralluogo di verifica, Comunicazione (del fornitore) di conclusione degli interventi di propria competenza	Conformità: T < 30 gg solari Conforme con Osservazioni: T = 30 gg solari Non Conformità Lieve: 30 gg solari < T ≤ 35 gg solari Non Conformità Importante: 35 gg solari < T ≤ 40 gg solari Non conformità Grave: T > 40 gg solari	Si
	A5 - Rispetto dei tempi di consegna	Consegna dell'apparecchiatura entro 30 (trenta) giorni lavorativi dal termine di compimento degli interventi a carico del fornitore, tenendo conto del n° di consegne massime mensili previste (salvo diverso accordo con la PA)	Capitolato Tecnico § 3.2	Confronto tra la data di conclusione degli interventi di competenza del fornitore e la data di consegna dell'apparecchiatura	Comunicazione (del fornitore) di conclusione degli interventi di propria competenza, DdT, verbale di consegna	Conformità: T < 30 gg lavorativi Conforme con Osservazioni: T = 30 gg lavorativi Non Conformità Lieve: 30 gg lavorativi < T ≤ 32 gg lavorativi Non Conformità Importante: 32 gg lavorativi < T ≤ 35 gg lavorativi Non conformità Grave: T > 35 gg lavorativi	Si
	A6 - Rispetto dei tempi di Installazione delle apparecchiature	Installazione delle apparecchiature entro 15 (quindici) giorni solari dalla data di consegna delle stesse	Capitolato Tecnico § 3.2	Confronto tra la data di consegna delle apparecchiature e la data di installazione	DdT, Verbale di consegna e installazione	Conformità: T < 15 gg solari Conforme con Osservazioni: T = 15 gg solari Non Conformità Lieve: 15 gg solari < T ≤ 17 gg solari Non Conformità Importante: 17 gg solari < T ≤ 20 gg solari Non conformità Grave: T > 20 gg solari	Si
	A7 - Esecuzione del Collaudo	Esecuzione del collaudo entro 10 giorni solari dal termine dell'installazione (salvo diverso accordo con la PA)	Capitolato Tecnico § 3.3	Confronto tra la data di installazione e la data del collaudo	Verbale di consegna e installazione e verbale di collaudo	Conformità: T < 10 gg solari Conforme con Osservazioni: T = 10 gg solari Non Conformità Lieve: 10 gg solari < T ≤ 12 gg solari Non Conformità Importante: 12 gg solari < T ≤ 14 gg solari Non conformità Grave: T > 14 gg solari	No
	A8 - Verbale di Collaudo	Consegna del verbale di collaudo entro 10 giorni lavorativi dalla data di esito positivo del collaudo	Schema di Accordo Quadro Art.7	Confronto tra la data di esecuzione del collaudo con esito positivo e la data di invio del verbale di collaudo	Verbale di collaudo, evidenza di invio del verbale di collaudo	Conformità: T < 10 gg lavorativi Conforme con Osservazioni: T = 10 gg lavorativi Non Conformità Lieve: 10 gg lavorativi < T ≤ 12 gg lavorativi Non Conformità Importante: 12 gg lavorativi < T ≤ 15 gg lavorativi Non conformità Grave: T > 15 gg lavorativi	Si

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato / Accordo Quadro	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale
B. Qualità dei prodotti forniti dal Fornitore	B1 - Controllo del prodotto fornito	Corrispondenza tra le caratteristiche tecniche minime e migliorative offerte delle apparecchiature ordinate e quelle consegnate	Capitolato Tecnico § 3.3	Confronto tra le caratteristiche tecniche indicate nella Guida all'Accordo Quadro e quelle delle apparecchiature consegnate	Modulo d'Ordine, Guida all'Accordo Quadro, scheda tecnica dell'apparecchiatura consegnata e Verbale di collaudo	Conformità (on): corrispondenza tra i requisiti dell'apparecchiatura ordinata ed i requisiti dell'apparecchiatura consegnata Non Conformità Grave (off): non corrispondenza tra i requisiti dell'apparecchiatura ordinata ed i requisiti dell'apparecchiatura consegnata	No
C. Qualità dei servizi integrativi di gestione	C1 - Fatturazione	Verifica della conformità della fatturazione in termini di correttezza: -degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta economica; -dei prodotti/servizi fatturati rispetto a quelli consegnati/erogati	Capitolato Tecnico § 6.2	Verifica documentale: corrispondenza dei prezzi fatturati vs. prezzi definiti in Offerta economica e corrispondenza dei beni/servizi fatturati con i beni/servizi consegnati/erogati	Fattura e documenti allegati, Verbale di Consegna e installazione, DdT, Modulo d'Ordine e Guida alla Convenzione e allegati	Conformità (on): correttezza nella fatturazione; Non conformità Grave (off): non correttezza nella fatturazione	No
D. Qualità del Customer Care del Fornitore	D1 - Verifica degli orari del Customer Care	Il Customer Care dovrà essere attivo per la ricezione delle Richieste di Intervento tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, per almeno 8 ore in una fascia oraria che va dalle ore 8:00 alle ore 19:00.	Capitolato Tecnico § 3.6.4	Verifica attraverso una campagna di telefonate in BLIND TEST, ripartite in orari differenti di differenti giornate lavorative	n.a.	Conforme: gli orari del Customer Care sono rispettati per oltre il 90% delle telefonate Conforme con Osservazioni: gli orari del Customer Care sono rispettati per il 90% delle telefonate; Non Conformità Lieve: 80% ≤ % < 90%; Non Conformità Importante: 70% ≤ % < 80%; Non Conformità Grave: % < 70%	No
E. Qualità dei servizi di assistenza (tecnico e post-vendita) della fornitura.	E1 - Rispetto del tempo di intervento di manutenzione correttiva	Intervento entro 4 (quattro) ore lavorative, (in caso di guasto bloccante) e 8 (otto) ore lavorative (in caso di guasto non bloccante) dalla "Richiesta di intervento"	Capitolato Tecnico § 3.6.2	Confronto fra la data e l'ora della richiesta d'intervento e la data e l'ora riportate nella nota di intervento	Richiesta d'intervento (Allegato 3F) e nota d'intervento	Conformità (on): rispetto delle 4 ore lavorative o delle 8 ore lavorative previste Non Conformità Grave (off): mancato rispetto delle 4 ore lavorative o delle 8 ore lavorative previste	Si
	E2 - Rispetto dei tempi di ripristino dell'apparecchiatura o sostituzione	Ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura/dispositivo guasta/o entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta d'intervento	Capitolato Tecnico § 3.6.2	Confronto fra la data di ricezione della richiesta di intervento e la data di ripristino dell'apparecchiatura	Richiesta di intervento e nota dell'intervento di ripristino dell'apparecchiatura	Conformità (on): rispetto dei giorni previsti; Non Conformità Grave (off): mancato rispetto dei giorni previsti	Si
	E3 - Manutenzione preventiva a 12 mesi	Rispetto del calendario, redatto e concordato tra le parti, degli interventi di manutenzione preventiva dettagliato per ogni apparecchiatura	Capitolato Tecnico § 3.6.1	Confronto fra il calendario (eventuale ultima versione) e la/le data/e del/dei verbale/i di manutenzione preventiva	Calendario Interventi e Verbali di manutenzione preventiva	Conformità (on): rispetto delle date concordate nel calendario Non Conformità Grave (off): mancato rispetto delle date concordate nel calendario	Si