

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
A Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A.1 Consegna e installazione apparecchiature	<p>Lotto 1, 2, 3, 4, 5 e 6 per ordinativo di fornitura fino a n. 250 apparecchiature, entro e non oltre 30 (trenta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine";</p> <p>Lotto 7 e 8 per ordinativo di fornitura fino a n. 5 apparecchiature, entro e non oltre 30 (trenta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine";</p> <p>Lotto 1, 2, 3, 4, 5 e 6 per ordinativo di fornitura da n. 251 fino a n. 500 apparecchiature, entro e non oltre 60 (sessanta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine";</p> <p>Lotto 7 e 8 per ordinativo di fornitura da n. 6 fino a n. 10 apparecchiature, entro e non oltre 60 (sessanta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine";</p> <p>Lotto 1, 2, 3, 4, 5 e 6 per ordinativo di fornitura superiore a n. 500 apparecchiature, entro e non oltre 90 (novanta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine".</p> <p>Lotto 7 e 8 per ordinativo di fornitura superiore a n. 10 apparecchiature, entro e non oltre 90 (novanta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine".</p> <p>N.B.</p> <ul style="list-style-type: none"> • I termini si intendono estesi di ulteriori 15 giorni solari qualora l'ordinativo di fornitura contenga "Ulteriori componenti opzionali" descritte al paragrafo 4.4 del Capitolato Tecnico. • Al raggiungimento dei quantitativi massimi di consegna, ed installazione pianificate al mese, rispettivamente 500 apparecchiature per i lotti 1, 2, 3, 4, 5 e 6 e 10 apparecchiature per i lotti 7 e 8, il Fornitore potrà, ai soli fini della determinazione del termine massimo di consegna ed installazione delle apparecchiature, pianificare le installazioni eccedenti tali valori massimi posticipandole. Nel caso di posticipazione delle installazioni, in sede di conferma dell'ordine, il Fornitore dovrà esplicitare che il termine massimo di consegna delle apparecchiature ordinate risulta variato, rispetto i normali livelli di servizio. 	Capitolato § 3.1	Confronto tra data ordine (si intende quella della ricezione degli ordini da parte del fornitore) e la data di consegna ed installazione	Modulo d'ordine; report con data ordine di accettazione dell'Amministrazione; (Documento di trasporto)*, verbale d'installazione o apposita nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"	<p>Lotto 1, 2, 3, 4, 5 e 6 per ordini fino a 250 apparecchiature</p> <p>Lotto 7 e 8 per ordini fino a 5 apparecchiature: Conformità: T < 30gg Conforme con osservazioni: T = 30gg Non Conformità Lieve: 30gg < T ≤ 35gg Non Conformità Importante: 35gg < T ≤ 45gg Non Conformità Grave: T > 45gg</p> <p>Lotto 1, 2, 3, 4, 5 e 6 per ordini da 251 a 500 apparecchiature:</p> <p>Lotto 7 e 8 per ordini da 5 a 10 apparecchiature: Conformità: T < 60 gg Conforme con osservazioni: T = 60 gg Non Conformità Lieve: 60gg < T ≤ 65gg Non Conformità Importante: 65gg < T ≤ 75gg Non Conformità Grave: T > 75gg</p> <p>Lotto 1, 2, 3, 4, 5 e 6 per ordini oltre 500 apparecchiature:</p> <p>Lotto 7 e 8 per ordini oltre 10 apparecchiature: Conformità: T < 90gg Conforme con osservazioni: T = 90gg Non Conformità Lieve: 90gg < T ≤ 95gg Non Conformità Importante: 95gg < T ≤ 105gg Non Conformità Grave: T > 105gg</p> <p>N.B. I termini si intendono estesi di ulteriori 15 giorni solari qualora l'ordinativo di fornitura contenga "Ulteriori componenti opzionali" descritte al paragrafo 4.4 del Capitolato Tecnico.</p>	SI	* (controfirmato dall'Amministrazione)
	A.2 Configurazione ed avvio operativo	Rispetto della data concordata con l'Amministrazione al momento della consegna ed installazione (o comunque entro 10 giorni solari a decorrere dalla data del corrispondente verbale di consegna ed installazione)	Capitolato § 3.1	confronto tra data concordata e/o data di consegna e installazione e quella presente nel verbale di configurazione ed avvio operativo	verbale di consegna e installazione, o apposita nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore", verbale di configurazione ed avvio operativo	<p>Conformità: esatta corrispondenza fra data concordata e/o data di consegna ed installazione e data di configurazione ed avvio operativo;</p> <p>Non conformità grave: mancata corrispondenza fra data concordata/data di consegna ed installazione e data di configurazione ed avvio operativo;</p>	SI	* (controfirmato dall'Amministrazione)

<p>B</p> <p>Qualità del prodotto fornito</p>	<p>B.1</p> <p>Corrispondenza delle caratteristiche tecniche dell'apparecchiatura consegnata con quelle dell'apparecchiatura ordinata</p>	<p>Corrispondenza tra l'apparecchiatura consegnata e quella ordinata</p>	<p>Capitolato § 2</p>	<p>confronto tra prodotto consegnato e quello ordinato</p>	<p>modulo d'ordine, (documento di trasporto)*, verbale di consegna e installazione</p>	<p>Conformità: esatta corrispondenza fra ordinato e consegnato; Non conformità grave: non corrispondenza fra ordinato e consegnato;</p>	<p>SI</p>	<p>* (controfirmato dall'Amministrazione)</p>
<p>C</p> <p>Qualità dei servizi integrativi di gestione</p>	<p>C.1</p> <p>Fatturazione</p>	<p>Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta economica; • dei prodotti/servizi fatturati rispetto a quelli consegnati/erogati 	<p>N.A.</p>	<p>corrispondenza dei beni fatturati con i beni consegnati e dei prezzi fatturati con quelli definiti in offerta</p>	<p>fattura e documenti allegati, verbale di consegna, modulo d'ordine</p>	<p>Conformità: correttezza nella fatturazione; Non conformità Grave: non correttezza nella fatturazione</p>	<p>SI</p>	
<p>D</p> <p>Qualità del call center del fornitore</p>	<p>D.1</p> <p>Verifica dei tempi di risposta del call-center</p>	<p>Risposta entro 20" per almeno il 90% delle chiamate ricevute.</p>	<p>Capitolato § 3.2</p>	<p>una campagna di chiamate effettuate in blind test</p>	<p>N.A.</p>	<p>Conformità: % > 90%; Conformità con osservazioni: % = 90%; Non conf.tà lieve: 75% ≤ % < 90%; Non conf.tà importante: 70% ≤ % < 75%; Non conf.tà grave: % < 70%</p>	<p>SI</p>	
	<p>D.2</p> <p>Verifica della percentuale delle chiamate perdute</p>	<p>Percentuale di chiamate perdute non superiore al 4%</p>	<p>Capitolato § 3.2</p>	<p>una campagna di chiamate effettuate in blind test</p>	<p>N.A.</p>	<p>Conformità: % < 4%; Non conf.tà grave: % > 4%</p>	<p>SI</p>	
<p>E</p> <p>Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita</p>	<p>E.1</p> <p>Intervento on site a seguito di Malfunzionamenti dell'apparecchiatura</p>	<p>Intervento entro 8 ore lavorative successive alla registrazione della chiamata (ridotto a 4 ore per i capoluoghi di regione).</p>	<p>Capitolato § 3.3</p>	<p>confronto tra la data e l'ora della richiesta d'intervento tecnico (chiamata o e-mail) e la data e l'ora dell'intervento tecnico</p>	<p>e-mail inviata alla PA con cui il call center del fornitore comunica il numero progressivo di chiamata (identificativo richiesta di intervento); rapporto d'intervento tecnico* (Verbale di manutenzione)</p>	<p>Conformità: T < 8 h Conformità con osservazione: T = 8 h Non conformità lieve: 8h < T ≤ 16 h Non conformità importante: 16 h < T ≤ 24 h Non conformità grave: T > 24 h (I limiti di conformità T vanno dimezzati per i capoluoghi di regione)</p>	<p>SI</p>	<p>* (controfirmato dall'Amministrazione)</p>
	<p>E.2</p> <p>Ripristino dei malfunzionamenti sull'apparecchiatura</p>	<p>Ripristino entro 8 ore lavorative successive all'inizio dell'intervento on site generato dalla chiamata (ridotto a 4 ore per i capoluoghi di regione).</p>	<p>Capitolato § 3.3</p>	<p>confronto tra la data e l'ora dell'intervento tecnico e la data e l'ora del ripristino dell'operatività</p>	<p>Rapporto d'intervento tecnico* (Verbale di manutenzione)</p>	<p>Conformità: T < 8 h Conformità con osservazione: T = 8 h Non conformità lieve: 8h < T ≤ 16 h Non conformità importante: 16 h < T ≤ 24 h Non conformità grave: T > 24 h (I limiti di conformità T vanno dimezzati per i capoluoghi di regione)</p>	<p>SI</p>	<p>* (controfirmato dall'Amministrazione)</p>