

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A1 - Tempo emissione del "Progetto preliminare" Prima emissione	30 gg lavorativi dalla data di data di ricezione della <i>Richiesta di progetto preliminare per la redazione del Piano di preliminare</i> da parte del Fornitore	Capitolato Tecnico 3.5	Confronto fra la Data di ricezione da parte dell'Aggiudicatario della Richiesta di progetto preliminare per la redazione <i>Progetto preliminare</i> e la data di ricezione del <i>Progetto preliminare</i>	Richiesta di progetto preliminare per la redazione progetto preliminare Documenti " <i>Piano Preliminare</i> "	Conformità: T < 30 gg Conforme con osservazioni: T = 30 gg Non Conformità Lieve: 31 gg ≤ T ≤ 35 gg Non Conformità Importante: 36 gg ≤ T ≤ 40 gg Non Conformità Grave: T > 40 gg	SI
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A2 - Tempo emissione del "Progetto esecutivo" Seconda emissione	20 gg lavorativi dalla data di invio della richiesta di modifiche al Documento di " <i>Piano di esecuzione definitivo</i> " da parte dell'Amministrazione Contraente	Capitolato Tecnico 3.5	Confronto fra la Data di ricezione della richiesta di modifica al progetto e la data di consegna del nuovo <i>Piano di esecuzione definitivo</i>	- Lettera di richiesta modifiche - Documenti " <i>Piano di esecuzione definitivo</i> "	Conformità: T < 20 gg Conforme con osservazioni: T = 20 gg Non Conformità Lieve: 21 gg ≤ T ≤ 25 gg Non Conformità Importante: 26gg ≤ T ≤ 30gg Non Conformità Grave: T > 30gg	SI
B - Qualità dei servizi integrativi di gestione	B1 - Fatturazione	Verificare la 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	N.A.	Corrispondenza dei beni/servizi fatturati con i beni consegnati/servizi erogati	Fattura e documenti allegati, verbale di consegna, modulo d'ordine	Conformità: correttezza nella fatturazione; Non conformità grave: non correttezza nella fatturazione	NO
C - Qualità del Call Center del fornitore	C1 - Verifica degli orari del Call Center	Dalle ore 8:30 alle ore 13:30 e dalle ore 14:30 alle ore 17:30 dal lunedì al venerdì, esclusi sabato, domenica e i giorni festivi, per tutte le Amministrazioni Contraenti, anche	Capitolato Tecnico 5.3.1	Verifica attraverso telefonate in modalità blind test. Nel caso in cui l'Aggiudicatario disponga di un centralino capace di monitorare le chiamate, verifica dei tabulati	NA	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	NO
C- Qualità del Call Center del fornitore	C2 – Verifica tempestività di risposta alle chiamate telefoniche	Risposta entro 20" per il 90% delle chiamate, al netto di quelle perse	Capitolato Tecnioc 5.3.1	misurazione del tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore.	NA	Conformità: % risposte entro 20" >= 90% Non conf.tà grave: % risposte entro 20" < 90%	SI
C- Qualità del Call Center del fornitore	C2 – Verifica tempestività di risposta alle chiamate telefoniche	Chiamate perse, in percentuale non superiore al 4%	Capitolato Tecnioc 5.3.1	Verifica attraverso telefonate in modalità blind test conteggio delle chiamate perse, nel periodo di riferimento	conteggio delle chiamate perse, nel periodo di riferimento	Conformità: % chiamate perdute ≤ 4% Non conf.tà grave: % chiamate perdute > 4%;	SI
D - Qualità del servizio di		Capoluoghi di provincia e città metropolitane: 16 ore lavorative		Verificare il rispetto dei tempi previsti nel		Conformità: ≤ 16 ore lavorative ≤ 20 ore lavorative	

D - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	D1 - Tempo di intervento (tempistica)	Fuori Provincicia e nel resto del territorio nazionale: 20 ore lavorative	Capitolato Tecnico 5.1.3 e 7.3.1	Capitolato Tecnico in coerenza al livello di servizio dell’Amministrazione (verificare gli orari della email di presa in carico)	email di avvenuta presa in carico	Non Conformità Grave: > 16 ore lavorative > 20 ore lavorative	SI
--	---------------------------------------	---	----------------------------------	--	-----------------------------------	--	----