

Macro Categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimenti capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale
C- Qualità dei servizi integrativi di gestione	C.1 - 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 forniti/erogati	N.A.	corrispondenza dei prezzi fatturati vs prezzi definiti in offerta e dei servizi fatturati	Fattura e documenti allegati, Documento di Entrata, Preventivo, Reportistica secondo paragrafo 5.2.2	Conformità: correttezza della fatturazione Non conformità grave: non correttezza della fatturazione	NO
	C.2 – Corretta applicazione degli sconti su listini ufficiali	Verificare la conformità dei prezzi applicati per i pezzi di ricambio rispetto all'applicazione dello sconto offerto in AS relativamente ai listini ufficiali delle case costruttrici o per ricambi “equivalenti”	Offerta Economica in AS	Confronto tra i prezzi fatturati e i prezzi risultati dall'applicazione dello sconto offerto in gara sui listini dei pezzi di ricambio	Fattura e documenti allegati, listini ufficiali delle case costruttrici o dei fornitori di ricambi “equivalenti”	Conformità: correttezza dell'applicazione dello sconto Non conformità grave: non correttezza dell'applicazione dello sconto	
D - Qualità del Contact Center del Fornitore	D.1 - Verifica degli orari del Servizio di ricezione chiamate	Gli orari di ricezione delle chiamate saranno dalle 9:00 alle 18:00 per tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi. Tali orari potranno variare di $\pm 30$ min.  (P=percentuale di chiamate che ricevono risposta nella fascia oraria indicata)	Capitolato Tecnico 5.2.1,	una campagna per fornitore effettuata attraverso telefonate in blind test	Report blind test	Conformità: $P > 90\%$ Conforme con osservazioni: $P = 90\%$ Non conformità lieve: $85\% \leq P < 90\%$ Non conformità importante: $80\% \leq P < 85\%$ Non Conformità Grave: $P < 80\%$	SI
	D.2 - % di chiamate perse tra quelle in ingresso al servizio Contact Center	Percentuale P (rispetto al totale delle chiamate) di chiamate pervenute al Contact Center e terminate prima di avere ottenuto risposta $\leq 10\%$ . Tempo max di attesa da parte dell'utente di 120”.	Capitolato Tecnico 5.2.1	una campagna per fornitore effettuata attraverso telefonate in blind test	Report blind test	Conformità: $P < 10\%$ Conforme con osservazioni: $P = 10\%$ Non Conformità Lieve: $10\% < P \leq 15\%$ Non Conformità Importante: $15\% < P \leq 25\%$ Non Conformità Grave: $P > 25\%$	SI
E - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E.1 - tempo di intervento di Manutenzione Ordinaria o Straordinaria	Per interventi di manutenzione ordinaria, nel caso in cui l'intervento sia stato prenotato con 48 ore di anticipo non potrà essere superiore a 24 ore a decorrere dalle 9:00 del giorno successivo a quello di presa in consegna del veicolo.  Il numero massimo di giorni concessi per la riparazione dell'autovettura è pari alle ore lavorative previste dai tempi ufficiali delle case costruttrici per le operazioni effettuate (suddivise per le ore della giornata lavorativa).  Nel computo dei giorni concessi per la riparazione, non vanno considerati quelli necessari al reperimento delle parti di ricambio, qualora non immediatamente disponibili	Capitolato Tecnico 5.3.7 e 5.4.6	A canone: confronto tra la data del “Documento di entrata” del veicolo presso la rete di assistenza e la data di riconsegna alla P.A. nel “Documento di uscita”.  Libro Aperto/Extra canone: confronto tra la data di accettazione del preventivo e la data di riconsegna alla P.A. nel “Documento di uscita”.	Documento di entrata, Documento di uscita	Conformità: T = tempi ufficiali Conformità con prenotazione: $T < 24$ ore Non Conformità grave: $T > \text{tempi ufficiali} / 24$ ore	SI
	E.2 - Diagnosi e riparazione del Veicolo in caso di gestione Libro aperto/Extra canone	Diagnosi entro 1 giorno lavorativo dalla data di presa in carico del veicolo presso la rete di assistenza  Il numero massimo di giorni concessi per la riparazione dell'autovettura è pari alle ore lavorative previste dai tempi ufficiali delle case costruttrici per le operazioni effettuate (suddivise per le ore della giornata lavorativa).  Nel computo dei giorni concessi per la riparazione, non vanno considerati quelli necessari al reperimento delle parti di ricambio, qualora non immediatamente disponibili	Capitolato Tecnico par 5.3.7 e 5.4.6	Confronto tra la data del “Documento di entrata” del veicolo presso la rete di assistenza, la data di invio del preventivo (Libro aperto/Extra Canone).  Libro Aperto/Extra canone: confronto tra la data di accettazione del preventivo e la data di riconsegna alla P.A. nel “Documento di uscita”.	Documento di entrata, Preventivo (invio e accettazione) Documento di uscita	Conformità: T = tempo in preventivo (fonte: tempi ufficiali) Non Conformità grave: $T > \text{tempo in preventivo}$ (fonte: tempi ufficiali)	SI