

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A.1 - Verifica dell'ordinativo di Fornitura	Nell'ordinativo deve essere allegato la schermata del configuratore da cui si evince che il Fornitore destinatario dell'Ordinativo di Fornitura sia il medesimo indicato dal Configuratore come primo in graduatoria per le voci richieste	Capitolato d'oneri § 23 Accordo Quadro art. 6 e Capitolato Tecnico par. 1	Verifica che il Fornitore sia il collocato in posizione utile in graduatoria sulla schermata del Configuratore	Ordinativo di fornitura con allegata la schermata del Configuratore	Conformità: Il Fornitore è primo in graduatoria nella schermata del Configuratore Non conformità: Il Fornitore non è primo in graduatoria nella schermata del Configuratore o non è allegata la schermata del Configuratore	NO
	A.2- Trasporto e consegna del prodotto	Tempo per verifica di conformità/Tempo di consegna ≤180 gg naturali e consecutivi (compresi i festivi) I tempi di consegna potranno essere prorogati per casi di specie e con le modalità specificate nel capitolato tecnico.	Capitolato Tecnico § 3.2	confronto tra data ordine (o data disponibilità al collaudo presso la sede del Fornitore ovvero data approvazione da parte della PA di allestimento Kit Forze di Polizia sul prototipo) e data di consegna	Ordinativo di fornitura, (Documento di trasporto), verbale di verifica di conformità apposita nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"	Conformità: T < T Consegna da Capitolato Conforme con osservazioni: T = T Consegna da Capitolato Non Conformità Lieve: T Consegna da Capitolato<T ≤ TConsegna da Capitolato + 15 gg Non Conformità Importante: T Consegna da Capitolato + 15 gg <T ≤ T Consegna da Capitolato + 30 gg Non Conformità Grave: T > T Consegna da Capitolatoo + 30 gg	SI
B - Qualità del prodotto fornito	B.1 - Corrispondenza delle caratteristiche tecniche del veicolo consegnato con quelle del veicolo ordinato	Corrispondenza tra il veicolo consegnato e quello ordinato	Capitolato Tecnico § 5.1, 2.1 e Allegato A1 al Capitolato tecnico	confronto tra prodotto consegnato e prodotto ordinato	modulo d'ordine, (documento di trasporto)*, verbale di verifica di conformità e schede tecniche degli autoveicoli	Conformità: prodotto pienamente corrispondente all'ordine Conforme con osservazioni: prodotto corrispondente all'ordine con rilievi nel verbale di accettazione che non implicino integrazioni della fornitura o manutenzioni o modifiche alla vettura consegnata (esempio vettura sporca, piccoli graffi che non richiedono riparazione ecc.) Non Conformità Lieve: prodotto non corrispondente all'ordine per mancanza di elementi che possono essere consegnati in seguito come integrazione della fornitura (es. mancanza triangolo, manuali ecc.) Non Conformità Importante: prodotto non corrispondente all'ordine con conseguente esito negativo del collaudo e con non conformità che necessitino di pesanti azioni correttive quali manutenzioni o modifiche sulla vettura consegnata Non Conformità Grave: prodotto non corrispondente all'ordine con conseguente esito negativo del collaudo e con conseguente richiesta di sostituzione del prodotto.	NO
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 tecnica; - dei prodotti/servizi fatturati rispetto a quelli consegnati/erogati	N.A.	corrispondenza dei beni e degli importi	fattura e documenti allegati, verbale di consegna, modulo d'ordine	Conformità: correttezza della fatturazione Non conformità grave: non correttezza della fatturazione	NO
D - Qualità del Call Center del Fornitore	D.1 - Verifica degli orari del Call Center	Ricezione delle chiamate dalle 8,30 alle 17,30 di tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi	Capitolato Tecnico § 3.1	Una campagna per fornitore effettuata attraverso telefonate in blind test	N.A.	Conformità: %=85% Non Conformità Grave: %<85%	NO
E - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E.1 - tempo di intervento di Manutenzione programmata (manutenzione ordinaria)	Riparazione entro tempo previsto da tempari ufficiali/10 giorni lavorativi dalla presa in carico del veicolo	Capitolato Tecnico § 4.2	confronto tra la data della presa in carico del veicolo e la data di riconsegna alla P.A.	"Documento di uscita"	Conformità: T < tempari ufficiali/10 gg Conforme con osservazioni: T = 10 gg Non Conformità Lieve: 10 gg <T ≤ 12 gg Non Conformità Importante: 12 gg <T ≤ 15 gg Non Conformità Grave: T > 15 gg	SI
	E.2 - Ciclo completo di diagnosi e riparazione del Veicolo in caso di Manutenzione su chiamata (manutenzione straordinaria)	Riparazione e diagnosi entro 10 + 3 giorni lavorativi dalla data di presa in carico del veicolo presso la rete di assistenza	Capitolato Tecnico § 4.2	confronto tra la data di presa in carico del veicolo presso la rete di assistenza e la data di riconsegna del veicolo alla P.A.	"Documento di uscita"	Conformità: T < 13 gg Conforme con osservazioni: T = 13 gg Non Conformità Lieve: 13 <T ≤ 18 Non Conformità Importante: 18 <T ≤ 25 Non Conformità Grave: T > 25	SI

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale
	E.3 - ritiro del veicolo da rottamare	Ritiro entro 15 giorni lavorativi dalla data di disponibilità del veicolo riportata sul modulo "Richiesta servizio Rottamazione" o dalla data di consegna della documentazione completa	Capitolato Tecnico § 4.3	confronto tra la data riportata sul modulo "Richiesta servizio di rottamazione" o la data di consegna della documentazione completa e la data di ritiro del veicolo	Modulo "Richiesta servizio di rottamazione", Rapporto di ritiro	Conformità: T < 15 gg Conforme con osservazioni: T = 15 gg Non Conformità Lieve: 15 gg <T ≤ 20 gg Non Conformità Importante: 20 gg <T ≤ 30 gg Non Conformità Grave: T > 30 gg	SI