

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 - Trasporto e consegna del prodotto	Tempo di consegna ≤150 gg naturali e consecutivi (compresi i festivi) per i tutti lotti (1, 2 e 3) 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 collaudo apposta 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 ≤ T Consegna 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 Capitolato + 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 e 2.1	confronto tra prodotto consegnato e prodotto ordinato	modulo d'ordine, (documento di trasporto)*, verbale di collaudo, 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 necessitano 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 lotto effettuata attraverso telefonate in blind test	N.A.	Conformità: % > 90% Conformità con osservazione: % = 90% Non conformità lieve: 80% ≤ % < 90% Non conformità importante: 70% ≤ % < 80% Non Conformità Grave: % < 70%	NO
E - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E.1 - tempo di intervento di Manutenzione programmata (manutenzione ordinaria)	Riparazione entro 10 giorni lavorativi dalla presa in carico del veicolo	Capitolato Tecnico § 3.5	confronto tra la data della presa in carico del veicolo e la data di riconsegna alla P.A.	"Documento di uscita"	Conformità: T < 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 § 3.5	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
	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