

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 della fase di "Pre Ordine"	A1 - Tempo di risposta "Verifica tecnica"	tempo di risposta alla "Richiesta di confronto tecnico" dell'Amministrazione con il documento di "Verifica tecnica" ≤ 10 gg lavorativi dalla data di ricezione della “Richiesta” di cui al par 3 lett. b) ≤ 7 gg lavorativi dalla data di ricezione di ogni successiva "Richiesta" di cui al par 3.1 lett. a)  I tempi di risposta potranno essere prorogati per casi di specie e con le modalità specificate nel capitolato tecnico.	Capitolato Tecnico § 3 b)	confronto tra data Richiesta e data di invio "Verifica"	(Documenti: "Richiesta" e "Verifica")	<b>Conformità:</b> T < 10 (7) gg; T = 10 (7) gg <b>Conforme con osservazioni:</b> T = fino a 2 gg (di ritardo rispetto al CT) <b>Non Conformità Lieve:</b> 2 gg < T ≤ 3 gg <b>Non Conformità Importante:</b> 3 gg < T ≤ 6 gg <b>Non Conformità Grave:</b> T > 6 gg	SI
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A.2 - Trasporto e consegna del prototipo	tempo di approntamento del prototipo (in caso di richiesta): ≤ 180gg naturali e consecutivi (compresi i festivi) a decorrere dalla data in cui l'Ordinativo di Fornitura è divenuto irrevocabile, (o 210 nel caso in cui il veicolo richieda una nuova omologazione a seguito dell'applicazione di allestimenti, equipaggiamenti o blindature)  I tempi di consegna potranno essere prorogati per casi di specie e con le modalità specificate nel capitolato tecnico.	Capitolato Tecnico § 5.2	confronto tra data ordine e data di consegna (o data disponibilità al collaudo del Fornitore)	(Documento di trasporto), verbale di collaudo apposta nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"	<b>Conformità:</b> T < T Consegna da Capitolato <b>Conforme con osservazioni:</b> T = T Consegna da Capitolato <b>Non Conformità Lieve:</b> T Consegna da Capitolato<T ≤ TConsegna da Capitolato + 15 gg <b>Non Conformità Importante:</b> T Consegna da Capitolato + 15 gg <T ≤ T Consegna da Capitolato + 30 gg <b>Non Conformità Grave:</b> T > T Consegna da Capitolatoo + 30 gg	SI
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A.3 - Trasporto e consegna del prodotto	tempo di consegna in assenza di richiesta del prototipo (approntamento al collaudo): ≤ 210 gg naturali e consecutivi (compresi i festivi) a decorrere dalla data in cui l'Ordinativo di Fornitura è divenuto irrevocabile  in caso di richiesta del prototipo: ≤ 180 gg naturali e consecutivi (compresi i festivi) a decorrere dalla data di accettazione dello stesso (verifica di conformità del prototipo)  I tempi di consegna potranno essere prorogati per casi di specie e con le modalità specificate nel capitolato tecnico.	Capitolato Tecnico § 5.2	confronto tra data ordine e data di consegna (o data disponibilità al collaudo del Fornitore)	(Documento di trasporto), verbale di collaudo apposta nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"	<b>Conformità:</b> T < T Consegna da Capitolato <b>Conforme con osservazioni:</b> T = T Consegna da Capitolato <b>Non Conformità Lieve:</b> T Consegna da Capitolato<T ≤ TConsegna da Capitolato + 15 gg <b>Non Conformità Importante:</b> T Consegna da Capitolato + 15 gg <T ≤ T Consegna da Capitolato + 30 gg <b>Non Conformità Grave:</b> 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 § 2 - All. A al CT "Caratteristiche degli allestimenti"	confronto tra prodotto consegnato e prodotto ordinato	modulo d'ordine, (documento di trasporto)*, verbale di collaudo	<b>Conformità:</b> prodotto pienamente conforme all'ordine <b>Conforme con osservazioni:</b> prodotto conforme all'ordine con rilievi nel verbale di accettazione che non implichino integrazioni della fornitura o manutenzioni o modifiche alla vettura consegnata (esempio vettura sporca, piccoli graffi che non richiedono riparazione ecc.) <b>Non Conformità Lieve:</b> prodotto non conforme all'ordine per mancanza di elementi che possono essere consegnati in seguito come integrazione della fornitura (es. mancanza triangolo, manuali ecc.) <b>Non Conformità Importante:</b> prodotto non conforme 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 <b>Non Conformità Grave:</b> prodotto non conforme 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.	confronto dei prezzi fatturati vs prezzi definiti in offerta e dei beni fatturati vs beni consegnati	fattura e documenti allegati, verbale di consegna, modulo d'ordine	<b>Conformità:</b> correttezza della fatturazione <b>Non conformità grave:</b> non correttezza della fatturazione	NO
D - Qualità del Call Center del Fornitore	D.1 - Verifica degli orari del Servizio di ricezione chiamate (solo durante attivazione Convenzione)	Gli orari di ricezione delle chiamate saranno dalle 8:30 alle 17:30 per tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi	Capitolato Tecnico § 5.1	una campagna per lotto effettuata attraverso telefonate in blind test	N.A.	<b>Conformità:</b> %>=70% <b>Non Conformità Grave:</b> %<70%	SI
E - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E.1 - tempo di intervento di Manutenzione programmata (manutenzione ordinaria)	Il numero massimo di giorni concessi per la riparazione del veicolo è pari alle ore lavorative previste dai tempiari ufficiali delle case costruttrici per le operazioni effettuate (suddivise per le ore della giornata lavorativa) e comunque non potrà essere superiore a 10 (dieci) giorni lavorativi.  I tempi di riparazione potranno essere prorogati per casi di specie e con le modalità specificate nel capitolato tecnico.	Capitolato Tecnico § 5.6	confronto tra la data di presa in carico del veicolo presso la rete di assistenza e la data di riconsegna alla P.A.	Verbale di presa in carico; Rapporto d'intervento tecnico	<b>Conformità:</b> T < 10 gg <b>Conforme con osservazioni:</b> T = 10 gg <b>Non Conformità Lieve:</b> 10 gg <T ≤ 12 gg <b>Non Conformità Importante:</b> 12 gg <T ≤ 20 gg <b>Non Conformità Grave:</b> T > 20 gg	SI
	E.2 - Ciclo completo di diagnosi e riparazione del Veicolo in caso di Manutenzione su chiamata (manutenzione straordinaria)	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 del veicolo è pari alle ore lavorative previste dai tempiari ufficiali delle case costruttrici per le operazioni effettuate (suddivise per le ore della giornata lavorativa) e comunque non potrà essere superiore a 10 (dieci) giorni lavorativi.  I tempi di riparazione potranno essere prorogati per casi di specie e con le modalità specificate nel capitolato tecnico.	Capitolato Tecnico § 5.6	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.	verbale di presa in carico; comunicazione di diagnosi; Rapporto d'intervento tecnico	<b>Conformità:</b> T < 10 gg <b>Conforme con osservazioni:</b> T = 10 gg <b>Non Conformità Lieve:</b> 10 gg <T ≤ 12 gg <b>Non Conformità Importante:</b> 12 gg <T ≤ 20 gg <b>Non Conformità Grave:</b> T > 20 gg	SI

Lo Schema di Verifiche Ispettive ha carattere indicativo e non esaustivo dell'ambito di verifica dei livelli di servizio previsti in Convenzione, secondo quanto dettagliato al par. 7 del Capitolato Tecnico.