

Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale
A1 - Consegna dei veicoli	<ul style="list-style-type: none"> • 210 giorni solari <p>I tempi di consegna inizieranno a decorrere dalla data di irrevocabilità dell'ordine.</p> <p>N.B. I tempi massimi di consegna potrebbero essere prorogati di 15 giorni solari se il periodo che intercorre tra il momento di irrevocabilità dell’Ordinativo di Fornitura e la data di consegna prevista dovesse includere il periodo delle festività natalizie (dal 22/12 al 6/1), di 30 giorni solari se il periodo che intercorre tra il momento di irrevocabilità dell’Ordinativo di Fornitura e la data di consegna prevista dovesse includere il mese di Agosto, di 30 giorni solari nel caso in cui l’Ordinativo di Fornitura preveda una o più delle Opzioni di Prodotto di cui ai par. da 4.1.1 a 4.1.7. e 30 giorni nsolari nel caso in cui l’Ordinativo di Fornitura preveda la “Codifica NATO”.</p> <p>Rispetto della seconda data di consegna al ricorrere delle ipotesi, adeguatamente motivate e documentate previste al par. 3.2</p>	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 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"	<p>Conformità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • T < 210 gg <p>Conforme con osservazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • T=210 gg <p>Non Conformità Lieve:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 210 gg < T ≤ 210 + 15 gg <p>Non Conformità Importante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 210 gg + 15 gg < T ≤ 210 gg +30 gg <p>Non Conformità Grave:</p> <ul style="list-style-type: none"> • T > 210 gg +30 gg 	SI
A2 - Rottamazione (se applicabile)	Il ritiro dei veicoli oggetto di rottamazione dovrà avvenire entro 15 gg lavorativi dalla data di invio della documentazione completa necessaria per la rottamazione, salvo accordi presi direttamente con il Fornitore.	Capitolato Tecnico § 4.3	Confronto data concordata di ritiro del veicolo da rottamare ed effettiva data ritiro	Allegato modulo "Richiesta Servizio di Rottamazione", comunicazione della completezza dell'informazione e verbale di rottamazione	<p>Conformità: T ≤ 15 gg oppure T ≤ T concordato</p> <p>Non conformità grave: T > 15 gg oppure T > T concordato</p>	SI
B1 - Requisiti di Conformità dei veicoli	Corrispondenza tra il veicolo consegnato e quello ordinato.	Capitolato Tecnico § 3.2	Confronto tra prodotto consegnato e quello ordinato	Ordinativo di Fornitura, DDT e Verballi di consegna	<p>Conformità: prodotto pienamente corrispondente</p> <p>Conforme con osservazioni: prodotto corrispondente, con rilievi nel verbale di accettazione che non implicino integrazioni della fornitura o manutenzioni o modifiche alla vettura consegnata</p> <p>Non Conformità Lieve: prodotto non corrispondente per mancanza di elementi che possono essere consegnati in seguito come integrazione della fornitura</p> <p>Non Conformità Importante: prodotto non corrispondente con conseguente esito negativo e con non conformità che necessitino di pesanti azioni correttive quali manutenzioni o modifiche sulla vettura consegnata</p> <p>Non Conformità Grave: prodotto non corrispondente con conseguente esito negativo del collaudo e con conseguente richiesta di sostituzione del prodotto</p>	NO

Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale
C1 - 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	Accordo Quadro art. 12	Corrispondenza dei beni fatturati con i beni consegnati e corrispondenza degli importi fatturati con gli importi definiti nell'offerta	Ordinativo di Fornitura e Fatture	Conformità: corretta fatturazione Non conformità grave: non corretta fatturazione	NO
D1 - Tempo di attesa delle chiamate telefoniche al Servizio ricezione chiamate del Fornitore	Ricezione delle chiamate dalle 8,30 alle 17,30 di tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi	Capitolato Tecnico § 3.1	Campagna di telefonate in BLIND TEST	Report BLIND TEST	Conformità: %=85% Non Conformità Grave: %<85%	NO
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 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.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"		SI