

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 della fornitura	A.1 - Servizio di trasporto e consegna	La consegna o l’approntamento dei veicoli per il collaudo presso il Fornitore deve avvenire entro e non oltre: • 300 giorni naturali e consecutivi, a decorrere dalla data in cui l’Ordinativo di Fornitura è divenuto irrevocabile, come definito al comma 10), lettera h) dell’art. 6 dello Schema di Accordo Quadro, ovvero dalla data di stipula del contratto derivante dall’AS. I tempi di consegna potranno essere prorogati per casi di specie e con le modalità specificate nel Capitolato Tecnico.	Capitolato Tecnico § 4.1	confronto tra data irrevocabilità Ordine di Fornitura ovvero stipula/attivazione contratto di AS e data di consegna	Data irrevocabilità dell' ordine, calcolata secondo le prescrizioni del par. 4.1 del Capitolato o comunicazione inviata dal Fornitore all'Amm.ne, e la data riportata nel Verbale di accettazione sottoscritto da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore" <i>ovvero</i> Data di stipula/attivazione del contratto di AS e la data riportata nel Verbale di accettazione sottoscritto da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"	Conformità: T < 300 gg + eventuale proroga definita da CT Conformità con osservazione: T = 300 gg + evntuale proroga definita da CT Non Conformità Lieve: 300 gg + eventuale proroga definita da CT <T ≤ 300 gg + eventuale proroga definita da CT+ 15 gg solari Non Conformità Importante: 300 gg + eventuale proroga definita da CT + 15 gg solari <T ≤ 300 + eventuale proroga definita da CT + 30 gg solari Non Conformità Grave: T > 300 gg + eventuale proroga definita da CT + 30 gg solari	SI
B - Qualità del prodotto fornito	B.1 - Esito positivo del Collaudo di Accettazione	Verificare se il collaudo di accettazione, per ogni veicolo dell' ordinativo, ha avuto esito positivo o positivo con riserva	Capitolato Tecnico § 6.2.4	per ogni Ordinativo di Fornitura/AS verifica del n. esiti di Collaudo di Accettazione positivi o positivi con riserva su totale collaudi effettuati	Verbale di Collaudo firmato e sottoscritto da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"	Conformità: esiti positivi = 100% Conforme con osservazioni: 95% ≤ esiti positivi < 100% Non Conformità Lieve: 90% ≤ esiti positivi < 95% Non Conformità Importante: 80% ≤ esiti positivi < 90% Non Conformità Grave: esiti positivi < 80%	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 degli importi fatturati con i prezzi definiti in offerta e dei beni fatturati con i beni consegnati	fattura e documenti allegati, verbale di consegna, modulo d'ordine/contratto di AS	Conformità: correttezza fatturazione Non conformità grave: non correttezza fatturazione	NO
D - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	D.1 - Tempo di riparazione del veicolo in caso di intervento in Garanzia	riparazione entro 6 giorni naturali e consecutivi che decorrono dal primo giorno successivo a quello della segnalazione e contemporanea messa a disposizione del veicolo	Capitolato Tecnico § 4.2.1.1	confronto tra il primo giorno successivo a quello della segnalazione e contemporanea messa a disposizione del veicolo e la data di riconsegna del veicolo	Richiesta Amm.ne con segnalazione guasto (par. 4.2.1.1 del Capitolato), “documento di entrata”, (dal quale risulti la data di accettazione) “documento di uscita” (dal quale risulti la data di ultimazione dei lavori eseguiti)	Conformità: T < 6 gg Conforme con osservazioni: T = 6 gg Non Conformità Lieve: 6 gg <T ≤ 10 gg Non Conformità Importante: 10 gg <T ≤ 15 gg Non Conformità Grave: T > 15 gg	SI
	D.2 - Tempo di ripristino o di fornitura della parte principale rispetto a quanto dichiarato nella Scheda LCC_CP del Fornitore relativamente al Lotto e al Profilo di Missione specifico	Riparazione del gruppo o fornitura dei componenti entro 6 giorni naturali e consecutivi dalla richiesta dell' Amministrazione, per: - quelle parti principali per le quali si dovesse presentare avaria anteriormente al 90% della percorrenza di prima sostituzione indicata dal Fornitore stesso; Qualora detto termine, per ragioni oggettive, risultasse insufficiente, l'Amministrazione potrà concedere un nuovo congruo termine.	Capitolato Tecnico § 4.2.1.4	confronto tra la data di segnalazione e la data di riparazione del gruppo/fornitura dei componenti	Richiesta Amministrazione (+1 gg) e “documento di entrata”, (dal quale risulti la data di accettazione) “documento di uscita” /fatturazione componenti	Conformità: T < 6 gg Conforme con osservazioni: T = 6 gg Non Conformità Lieve: 6 gg < T ≤ 10 gg Non Conformità Importante: 10 gg < T ≤ 15 gg Non Conformità Grave: T > 15 gg	NO
	D.3 - Rispetto tempo massimo di fornitura ricambi	Rispetto del time limit per la fornitura dei ricambi non superiori a 15 gg SOLARI	Capitolato Tecnico § 4.2.3.5	confronto tra la data di ricevimento della richiesta a quella di consegna presso il magazzino/deposito	Richiesta/Ordine di Acquisto e Documento di Trasporto	Conformità: T < 15 gg Conforme con osservazioni: T = 15 gg Non Conformità Lieve: 15 gg < T ≤ 17 gg Non Conformità Importante: 17 gg < T ≤ 20 gg Non Conformità Grave: T > 20 gg	SI
	D.4 - Ritiro del veicolo da rottamare	entro 15 giorni lavorativi dalla data di disponibilità del veicolo riportata sul modulo “Richiesta servizio Rottamazione”	Appendice B al Capitolato Tecnico § 5.1.40	confronto tra di disponibilità del veicolo riportata sul modulo “Richiesta servizio Rottamazione” e la data di ritiro del veicolo	Modulo richiesta di ritiro e 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