

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 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")	Conformità: T < 10 (7) gg; T = 10 (7) gg Conforme con osservazioni: T = fino a 2 gg (di ritardo rispetto al CT) Non Conformità Lieve: 2 gg < T ≤ 3 gg Non Conformità Importante: 3 gg < T ≤ 6 gg Non Conformità Grave: 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 a decorrere dalla data in cui l'Ordinativo di Fornitura è divenuto irrevocabile. 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"	Conformità: T ≤ T Consegna da Capitolato Conforme con osservazioni: T Consegna da Capitolato + 1 gg ≤ T ≤ T Consegna da Capitolato + 5 gg Non Conformità Lieve: T Consegna da Capitolato + 6 gg ≤ T ≤ T Consegna da Capitolato + 15 gg Non Conformità Importante: T Consegna da Capitolato + 16 gg ≤ T ≤ T Consegna da Capitolato + 30 gg Non Conformità Grave: 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): ≤ 210/240/270gg naturali e consecutivi (in funzione del lotto) a decorrere dalla data in cui l'Ordinativo di Fornitura è divenuto irrevocabile in caso di richiesta del prototipo: ≤ 180/210gg naturali e consecutivi (in funzione del lotto) 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"	Conformità: T ≤ T Consegna da Capitolato Conforme con osservazioni: T Consegna da Capitolato + 1 gg < T ≤ T Consegna da Capitolato + 5 gg Non Conformità Lieve: T Consegna da Capitolato + 6 gg < T ≤ T Consegna da Capitolato + 15 gg Non Conformità Importante: T Consegna da Capitolato + 16 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 § 2 - All. A al CT "Caratteristiche degli allestimenti"	confronto tra prodotto consegnato e prodotto ordinato	modulo d'ordine, (documento di trasporto)*, verbale di collaudo	Conformità: prodotto pienamente conforme all'ordine Conforme con osservazioni: 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.) Non Conformità Lieve: prodotto non conforme 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 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 Non Conformità Grave: 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 economica; - 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	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 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.	Conformità: %>=70% 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)	Il numero massimo di giorni concessi per la riparazione del veicolo è di 3 giorni lavorativi, purché sia stato rispettato il preavviso di 7 giorni lavorativi di anticipo per la prenotazione dell'intervento. I tempi di riparazione potranno essere prorogati per casi di specie e con le modalità specificate nel capitolato tecnico.	Capitolato Tecnico § 5.6.1	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	Conformità: T ≤ 3 gg Conforme con osservazioni: 4 gg ≤ T ≤ 5 gg Non Conformità Lieve: 6 gg ≤ T ≤ 7 gg Non Conformità Importante: 8 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)	Diagnosi entro 3 giorni lavorativi dalla data di presa in carico del veicolo presso la rete di assistenza Il numero massimo di giorni concessi per la riparazione del veicolo viene definito in base alle ore lavorative previste dai tempiari ufficiali delle case costruttrici per le operazioni effettuate (suddivise per le ore della giornata lavorativa) e comunque in funzione della tabella presente al par. 5.6.1. I tempi di riparazione potranno essere prorogati per casi di specie e con le modalità specificate nel capitolato tecnico.	Capitolato Tecnico § 5.6.1	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	Conformità: T ≤ T Consegna da Capitolato Conforme con osservazioni: T Consegna da Capitolato + 1 gg < T ≤ T Consegna da Capitolato + 3 gg Non Conformità Lieve: T Consegna da Capitolato + 4 gg ≤ T ≤ T Consegna da Capitolato + 6 gg Non Conformità Importante: T Consegna da Capitolato + 7 gg ≤ T ≤ T Consegna da Capitolato + 20 gg Non Conformità Grave: T > T Consegna da Capitolato + 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.