

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	A1 - Consegna dei veicoli	<ul style="list-style-type: none">• 240 giorni solari per i veicoli dei lotti 1 2 3 5 e per i veicoli non allestiti del lotto 6• 270 giorni solari per i veicoli dei lotti 4 e per i veicoli allestiti del lotto 6 <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) e 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.</p> <p>Presenti ulteriori dilazioni in caso di veicoli allestiti</p>	Capitolato Tecnico §2.1 e 2.2	Confronto tra data irrevocabilità ordine e data di consegna	Ordinativo di fornitura, Comunicazione data del fornitore, DDT e Verbale di consegna	<p>Conformità:</p> <ul style="list-style-type: none">• T < 240 gg• T < 270 gg <p>Conforme con osservazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">• T=240 gg• T=270 gg <p>Non Conformità Lieve:</p> <ul style="list-style-type: none">• 240 gg < T ≤ 240 + 15 gg• 270 gg < T ≤ 270 + 15 gg <p>Non Conformità Importante:</p> <ul style="list-style-type: none">• 240 gg + 15 gg < T ≤ 240 gg +30 gg• 270 gg + 15 < T ≤ 270 gg + 30 gg <p>Non Conformità Grave:</p> <ul style="list-style-type: none">• T > 240 gg +30 gg• T > 270 gg + 30 gg	SI
B - Qualità del prodotto/servizio fornito	B1 - Requisiti di Conformità dei veicoli	Corrispondenza tra il veicolo consegnato e quello ordinato.	Capitolato Tecnico § 2.1 e 2.2	Confronto tra prodotto consegnato e quello ordinato	Ordinativo di Fornitura, DDT e Verbali 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
C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C1 - Fatturazione	Verificare la Conformità della fatturazione in termini di correttezza: <ul style="list-style-type: none">• 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	<p>Conformità: corretta fatturazione</p> <p>Non conformità grave: non corretta fatturazione</p>	NO
D - Qualità del servizio di Customer Care del fornitore	D1 - Tempo di attesa delle chiamate telefoniche al Servizio ricezione chiamate del Fornitore	Tempo di attesa T ≤ 30 sec. per almeno il 90% dei casi.	Capitolato Tecnico § 2.11	Campagna di telefonate in BLIND TEST	Report BLIND TEST	<p>Conformità: T ≤ 30" oltre il 90% delle chiamate</p> <p>Conforme con osservazioni: T ≤ 30" per il 90% delle chiamate</p> <p>Non Conformità Lieve: T ≤ 30" per 80% ≤ % < 90% delle chiamate</p> <p>Non Conformità Importante: T ≤ 30" per 75% ≤ % < 80 delle chiamate</p> <p>Non Conformità Grave: T ≤ 30" per meno del 75% delle chiamate</p>	SI
	D2 - % di chiamate perse tra quelle in ingresso al servizio ricezione chiamate del fornitore	Percentuale P (rispetto al totale delle chiamate) di chiamate pervenute all'Help Desk e terminate prima di avere ottenuto risposta ≤ 10%. Tempo max di attesa da parte dell'utente di 120".	Capitolato Tecnico § 2.11	Campagna di telefonate in BLIND TEST	Report BLIND TEST	<p>Conformità: P < 10%</p> <p>Conforme con osservazioni: P = 10%</p> <p>Non Conformità Lieve: 10% < P ≤ 15%</p> <p>Non Conformità Importante: 15% < P ≤ 25%</p> <p>Non Conformità Grave: P > 25%</p>	SI