

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 • 150 giorni solari per il Lotto 10 <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 apposta nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"	<p>Conformità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • T < 210 gg • T < 150 gg <p>Conforme con osservazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • T=210 gg • T=150 gg <p>Non Conformità Lieve:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 210 gg < T ≤ 210 + 15 gg • 150 gg < T ≤ 150 + 15 gg <p>Non Conformità Importante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 210 gg + 15 gg < T ≤ 210 gg +30 gg • 150 gg + 15 gg < T ≤ 150 gg +30 gg <p>Non Conformità Grave:</p> <ul style="list-style-type: none"> • T > 210 gg +30 gg • T > 150 gg +30 gg 	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 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

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	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 attraverso il servizio mobile	Capitolato Tecnico § 4.2	confronto tra la data di presa in carico del veicolo presso la rete di assistenza o tramite il servizio mobile e la data di riconsegna del veicolo alla P.A.	"Documento di uscita"	Conforme con osservazioni: T = 13 gg Non Conformità Lieve: 13 <T ≤ 18 Non Conformità Importante: 18 <T ≤ 25 Non Conformità Grave: T > 25	SI