

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	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. (l'ordine diviene irrevocabile al decorrere di 4 giorni lavorativi dalla ricezione dell'Ordine di fornitura)</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 di IRREVOCABILITA' 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>Conforme:</p> <ul style="list-style-type: none"> • T ≤ 210 gg <p>Non Conformità Lieve:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 210 gg < T ≤ 240 gg <p>Non Conformità Grave:</p> <ul style="list-style-type: none"> • T > 240 gg
B - Qualità del prodotto/servizio fornito	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>Conforme: prodotto pienamente corrispondente</p> <p>Non Conformità Grave: prodotto non corrispondente (es. esito negativo del collaudo/richiesta di sostituzione del prodotto)</p>

C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C1 - Fatturazione	<p>Verificare la Conformità della fatturazione in termini di correttezza:</p> <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>Conforme: corretta fatturazione</p> <p>Non conformità grave: non corretta fatturazione</p>
E - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	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	<p>Conforme: T ≤ tempari ufficiali/10 gg</p> <p>Non Conformità Lieve: 10 gg < T ≤ 15 gg</p> <p>Non Conformità Grave: T > 15 gg</p>
	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 o 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	<p>Conforme: T ≤ 13 gg</p> <p>Non Conformità Lieve: 13 gg < T ≤ 25 gg</p> <p>Non Conformità Grave: T > 25 gg</p>