

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
<b>A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine</b>	A1 - Consegna dei veicoli	<p>• 210 giorni solari I tempi di consegna inizieranno a decorrere dalla data di irrevocabilità dell'ordine.</p> <p><b>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 solari nel caso in cui l'Ordinativo di Fornitura preveda la "Codifica NATO".</b></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 apposita nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"	<p><b>Conforme:</b> • <math>T \leq 210</math> gg</p> <p><b>Non Conformità Lieve:</b> • <math>210 \text{ gg} &lt; T \leq 225</math> gg</p> <p><b>Non Conformità Grave:</b> • <math>T &gt; 225</math> gg</p>
<b>B - Qualità del prodotto/servizio fornito</b>	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><b>Conforme:</b> prodotto pienamente corrispondente</p> <p><b>Non Conformità Lieve:</b> prodotto non corrispondente per mancanza di elementi che possono essere consegnati in seguito come integrazione della fornitura</p> <p><b>Non Conformità Grave:</b> prodotto non corrispondente con conseguente esito negativo del collaudo e con conseguente richiesta di sostituzione del prodotto</p>

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
<b>C - Qualità dei servizi integrativi di gestione</b>	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	<b>Conforme:</b> corretta fatturazione <b>Non conformità grave:</b> non corretta fatturazione
<b>D - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita</b>	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"	<b>Conforme:</b> T ≤ tempari ufficiali/10 gg <b>Non Conformità Lieve:</b> 10 gg < T ≤ 15 gg <b>Non Conformità Grave:</b> T > 15 gg
	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 assistenzao 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"	<b>Conforme:</b> T ≤ 13 gg <b>Non Conformità Lieve:</b> 13 < T ≤ 25 <b>Non Conformità Grave:</b> T > 25