

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 della fase di "Pre Ordine"	A.1 - 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 6 lett. b) I tempi di risposta potranno essere prorogati per casi di specie e con le modalità specificate nel capitolato tecnico.	Capitolato Tecnico § 6 b)	confronto tra data Richiesta e data di invio "Verifica"	(Documenti: "Richiesta" e "Verifica")	Conforme: T ≤ 10 gg; Non Conformità Lieve: 10 gg < T ≤ 21 gg Non Conformità Grave: T > 21 gg
A - Qualità del processo della fase di "Pre Ordine"	A.2 - Tempo di risposta "Verifica tecniche successive alla prima"	tempo di risposta alla "Richiesta di confronto tecnico" dell'Amministrazione con il documento di "Verifica tecnica" ≤ 7 gg lavorativi dalla data di ricezione di ogni successiva "Richiesta" di cui al par 6 lett. a) I tempi di risposta potranno essere prorogati per casi di specie e con le modalità specificate nel capitolato tecnico.	Capitolato Tecnico § 6 b)	confronto tra data Richiesta e data di invio "Verifica"	(Documenti: "Richiesta" e "Verifica")	Conforme: T ≤ 7 gg; Non Conformità Lieve: 7 gg < T ≤ 13 gg Non Conformità Grave: T > 13 gg
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A.3 - Approntamento del prototipo	tempo di approntamento del prototipo (in caso di richiesta): ≤ 180 gg naturali e consecutivi a decorrere dalla data in cui l'Ordinativo di Fornitura è divenuto irrevocabile (Lotto 1 e 2); ≤ 150 gg naturali e consecutivi a decorrere dalla data in cui l'Ordinativo di Fornitura è divenuto irrevocabile (Lotto 3) I tempi massimi di consegna sono declinati per singolo lotto/sub-lotto in funzione della numerosità dei veicoli ordinati. I tempi di consegna potranno essere prorogati per casi di specie e con le modalità specificate nel capitolato tecnico.	Capitolato Tecnico § 8.2	confronto tra data ordine e data di consegna (o data disponibilità al collaudo del Fornitore)	(Documento di trasporto), verbale di collaudo apposita nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"	Conforme: T ≤ T Consegna da Capitolato Non Conformità Lieve: T Consegna da Capitolato < T ≤ T Consegna da Capitolato + 30 gg Non Conformità Grave: T > T Consegna da Capitolato + 30 gg
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A.4 - Trasporto e consegna del prodotto	tempo di consegna in assenza di richiesta del prototipo (approntamento al collaudo): per ogni lotto/sub-lotto, la consegna dovrà avvenire nel rispetto dei tempi indicati alla tabella riportata al par. 8.2 del Capitolato Tecnico . I giorni da considerare sono naturali e consecutivi (in funzione del lotto/sub-lotto) a decorrere dalla data in cui l'Ordinativo di Fornitura è divenuto irrevocabile in caso di richiesta del prototipo la consegna avviene: - ≤ 150gg naturali e consecutivi a decorrere dalla data di accettazione dello stesso (Lotti 1 e 2) - ≤ 120gg naturali e consecutivi a decorrere dalla data di accettazione dello stesso (Lotto 3) I tempi di consegna potranno essere prorogati per casi di specie e con le modalità specificate nel capitolato tecnico.	Capitolato Tecnico § 8.2 vedi tabella	confronto tra data ordine e data di consegna (o data disponibilità al collaudo del Fornitore)	(Documento di trasporto), verbale di collaudo apposita nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"	Conforme: T ≤ T Consegna da Capitolato Non Conformità Lieve: T Consegna da Capitolato < T ≤ T Consegna da Capitolato + 30 gg Non Conformità Grave: T > T Consegna da Capitolato + 30 gg
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 § 4 - All. A al CT "Caratteristiche degli allestimenti"	confronto tra prodotto consegnato e prodotto ordinato	modulo d'ordine, (documento di trasporto)*, verbale di collaudo	Conforme: prodotto pienamente conforme all'ordine 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 Grave: prodotto non conforme all'ordine con conseguente esito negativo del collaudo e con conseguente richiesta di sostituzione del prodotto.
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	Conforme: correttezza della fatturazione Non conformità grave: non correttezza della fatturazione

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. 9 del Capitolato Tecnico.