

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. 4.1 lett. b). In caso di richiesta di verifica tecnica durante il mese di agosto, i tempi surrichiamati saranno prorogati di ulteriori 5 giorni lavorativi. I tempi di risposta potranno essere prorogati per casi di specie e con le modalità specificate nel capitolato tecnico.	Capitolato Tecnico § 4.1	Confronto tra data Richiesta e data di invio "Verifica"	(Documenti: "Richiesta" e "Verifica")	Conforme: T ≤ 10 gg + (5 gg agosto); Non Conformità Lieve: 10 gg < T ≤ 21 gg (+ 5 gg agosto) Non Conformità Grave: T > 21 gg (+ 5gg agosto)
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 4.1 lett. b). I tempi di risposta potranno essere prorogati per casi di specie e con le modalità specificate nel capitolato tecnico.	Capitolato Tecnico § 4.1	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	A3 - Consegna dei veicoli	Termine indicato in Capitolato Tecnico al par. 2.2 (Tabella 1) anche eventualmente ridotto in funzione di quanto offerto in Offerta Tecnica. I tempi di consegna inizieranno a decorrere dalla data di irrevocabilità dell'ordine. N.B. I tempi massimi di consegna potrebbero essere prorogati ai sensi di quanto previsto al par. 2.2, in tale casistica dovrà essere rispettato il termine prorogato al ricorrere delle ipotesi, adeguatamente motivate e documentate previste al par. 2.2	Capitolato Tecnico § 2.2	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"	Conforme: T ≤ T consegna da capitolato (o ridotta come da Offerta Tecnica) Non Conformità Lieve: T Consegna da Capitolato (o ridotta come da Offerta Tecnica) < T ≤ T +30 g Consegna da Capitolato (o ridotta come da Offerta Tecnica) Non Conformità Grave: T > T + 30 Consegna da Capitolato (o ridotta come da Offerta Tecnica)
B - Qualità del prodotto/servizio fornito	B1 - Requisiti di Conformità dei veicoli	Corrispondenza tra il veicolo consegnato e quello ordinato.	Capitolato Tecnico § 1 Appendice A al Capitolato Tecnico	Confronto tra prodotto consegnato e quello ordinato	Ordinativo di Fornitura e Verbal di consegna	Conforme: prodotto pienamente corrispondente Non Conformità Lieve: prodotto non corrispondente per mancanza di elementi che possono essere consegnati in seguito come integrazione della fornitura Non Conformità Grave: prodotto non corrispondente con conseguente esito negativo del collaudo e con conseguente richiesta di sostituzione del prodotto

C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	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. 11	Corrispondenza dei beni fatturati con i beni consegnati e corrispondenza degli importi fatturati con gli importi definiti nell'offerta	Ordinativo di Fornitura e Fatture	Conforme: corretta fatturazione Non conformità grave: non corretta fatturazione
D - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	D.1 - Tempo di intervento di Manutenzione programmata (manutenzione ordinaria)	Riparazione entro tempo previsto da tempi ufficiali/10 giorni lavorativi dalla presa in carico del veicolo	Appendice B al Capitolato Tecnico § 3.2.2	Confronto tra la data della presa in carico del veicolo e la data di riconsegna alla P.A.	"Documento di uscita"	Conforme: $T \leq$ tempi ufficiali/10 gg Non Conformità Lieve: $10 \text{ gg} < T \leq 15 \text{ gg}$ Non Conformità Grave: $T > 15 \text{ gg}$
D - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	D.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 § 3.2.2	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: $T \leq 13 \text{ gg}$ Non Conformità Lieve: $13 < T \leq 25$ Non Conformità Grave: $T > 25$