

Appendice C al Capitolato Tecnico

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Accordo Quadro	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A.1 - Consegna dei veicoli	Il Fornitore dovrà mettere a disposizione i veicoli per la consegna entro: - 240 giorni solari per tutte le vetture ad eccezione di quelle del lotto 12; - 100 giorni solari per le vetture del lotto 12. I tempi di consegna inizieranno a decorrere dalla data di irrevocabilità dell'ordine (44 gg lavorativi successivi alla ricezione dell'Ordinativo). 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) e 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. Presenti ulteriori dilazioni in caso di veicoli allestiti	Capitolato tecnico § 2.2	Confronto tra data irrevocabilità ordine e data di consegna	Ordinativo di fornitura, Comunicazione data del fornitore, DDT e Verbale di consegna	Conforme: T ≤ gg definiti da Capitolato + eventuale proroga definita da CT
		Non Conformità Lieve: gg definiti da Capitolato + eventuale proroga definita da CT <T≤ gg definiti da Capitolato + eventuale proroga definita da CT + 30 gg solari Non Conformità Grave: T > gg definiti da Capitolato + eventuale proroga definita da CT + 30 gg solari				
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. 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	Conforme: corretta fatturazione Non conformità grave: non corretta fatturazione
D - Qualità del servizio di Customer Care del fornitore	D1 - Tempo di attesa delle chiamate telefoniche al Servizio ricezione chiamate del Fornitore	Tempo di attesa T ≤ 40 sec. per almeno il 90% dei casi.	Capitolato Tecnico § 2.12	Campagna di telefonate in BLIND TEST	Report BLIND TEST	Conforme: T ≤40 sec. per almeno il 90% delle chiamate Non conf.tà grave: T≤40 sec. per meno del 90%
	D2 - % di chiamate perse tra quelle in ingresso al servizio ricezione chiamate del fornitore	Percentuale P (rispetto al totale delle chiamate) di chiamate pervenute all'Help Desk e terminate prima di avere ottenuto risposta ≤ 10%. Tempo max di attesa da parte dell'utente di 150".	Capitolato Tecnico § 2.12	Campagna di telefonate in BLIND TEST	Report BLIND TEST	Conforme: ≤ 10% delle chiamate entranti; Non conf.tà grave: > 10% delle chiamate entranti;