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" ≤ 15 gg lavorativi dalla data di ricezione della "Richiesta" di cui al par 3 lett. b) I tempi di risposta potranno essere prorogati per casi di specie e con le modalità specificate nel capitolato tecnico.	Capitolato Tecnico § 3 b)	confronto tra data Richiesta e data di invio "Verifica"	(Documenti: "Richiesta" e "Verifica")	**Conforme**: T ≤ 15 gg; **Non Conformità Lieve**: 15 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 3 lett. a) I tempi di risposta potranno essere prorogati per casi di specie e con le modalità specificate nel capitolato tecnico.	Capitolato Tecnico § 3 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 - Messa a disposizione del prototipo	tempo per l'approntamento e messa a disposizione del prototipo per la verifca tecnica (in caso di richiesta): ≤ 210gg naturali e consecutivi a decorrere dalla data in cui l'Ordinativo di Fornitura è divenuto irrevocabile. I tempi massimi sono declinati per singolo lotto in funzione della numerosità dei veicoli ordinati. I tempi massimi potranno essere prorogati per casi di specie e con le modalità specificate nel capitolato tecnico.	Capitolato Tecnico § 5.2	confronto tra data ordine e la data della comunicazione di messa a disposizione del prototipo per la verifca tecnica	Comunicazione del fornitore della messa a disposizione del prototipo per la verifca tecnica	**Conforme:** T ≤ 210 gg; **Non Conformità Lieve**: 210 < T ≤ 240 gg **Non Conformità Grave**: T > 240 gg
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A.3 - Messa a disposizione del veicolo per la Verifica di Conformità Provvisoria	tempo di approntamento alla Verifica di Conformità Provvisoria in assenza di richiesta del prototipo: ≤ 270gg naturali e consecutivi a decorrere dalla data in cui l'Ordinativo di Fornitura è divenuto irrevocabile tempo di approntamento alla Verifica di Conformità Provvisoriain caso di richiesta del prototipo: ≤ 150gg naturali e consecutivi decorrenti dalla data di sottoscrizione del verbale con esito positivo della Verifica Tecnica del prototipo I tempi potranno essere prorogati per casi di specie e con le modalità specificate nel capitolato tecnico.	Capitolato Tecnico § 5.2	confronto tra data ordine (o verbale con esito positivo della Verifica Tecnica del prototipo) e la data della comunicazione di messa a disposizione del veicolo per la Verifica di Conformità Provvisoria	Comunicazione del fornitore della messa a disposizione del veicolo per la Verifica di Conformità Provvisoria	**Conforme:** T ≤ T 270 gg (150 gg); **Non Conformità Lieve:** 270 (150 gg) < T ≤ 300 (180) gg **Non Conformità Grave**: T > 300 gg (180 gg)
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A.3 - Consegna del veicolo e Verifica di Conformità Definitiva	Dalla data della comunicazione da parte dell'Amministrazione della destinazione o destinazioni dei veicoli già oggetto di Verifica di Conformità provvisoria, il Fornitore dovrà provvedere alla consegna dei veicoli, salvo diversa indicazione ricevuta da parte dell'Amministrazione, entro e non oltre i 30 (trenta) giorni lavorativi successivi, ad eccezione dei casi di comprovata impossibilità del Fornitore (ad esempio cause di forza maggiore).	Capitolato Tecnico § 5.2	confronto tra data della comunicazione da parte dell'Amministrazione della destinazione o destinazioni dei veicoli e la data di consegna presso l'Amministrazione con relativa Verifica di Conformità Definitiva	Verbale di consegna e relativa Verifica di Conformità Definitiva	**Conforme:** T ≤ T 30 gg lavorativi; **Non Conformità Lieve:** 30 gg < T ≤ 60 gg **Non Conformità Grave**: T > 60 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 § 2 - 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
E - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E.1 - tempo di intervento di Manutenzione programmata (manutenzione ordinaria)	Il numero massimo di giorni concessi per la riparazione del veicolo è di 3 giorni lavorativi, purché sia stato rispettato il preavviso di 7 giorni lavorativi di anticipo per la prenotazione dell'intervento. In mancanza di prenotazione, il Fornitore non sarà tenuto alle tempistiche previste e l'intervento verrà eseguito in funzione dei carichi di lavoro del Centro di Servizio presso il quale il veicolo è stato ricoverato. I tempi di riparazione potranno essere prorogati per casi di specie e con le modalità specificate nel capitolato tecnico.	Capitolato Tecnico § 5.6.1	Verifica della prenotazione dell'intervento confronto tra la data di presa in carico del veicolo presso la rete di assistenza e la data di riconsegna alla P.A.	Verbale di presa in carico; Rapporto d'intervento tecnico	**Conforme**: T ≤ 3 gg **Non Conformità Lieve**: 3 gg < T ≤ 15 gg **Non Conformità Grave**: T > 15 gg
	E.2 - Ciclo completo di diagnosi e riparazione del Veicolo in caso di Manutenzione su chiamata (manutenzione straordinaria)	L'erogazione del servizio avverrà su prenotazione in base a tempi e modalità previste dal Fornitore per il servizio di Manutenzione straordinaria e comunque la presa in carico del veicolo deve avvenire entro 3 gg lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione. La causa del guasto dovrà essere diagnosticata e comunicata entro un massimo di 2 giorni lavorativi dalla data di presa in carico del veicolo da parte del Centro di Assistenza. Il numero massimo di giorni concessi per la riparazione del veicolo viene definito in base alle ore lavorative previste dai tempari ufficiali delle case costruttrici per le operazioni effettuate (suddivise per le ore della giornata lavorativa) e comunque in funzione della tabella presente al par. 5.6.1. I tempi di riparazione potranno essere prorogati per casi di specie e con le modalità specificate nel capitolato tecnico.	Capitolato Tecnico § 5.6.1	confronto tra la data di presa in carico del veicolo presso la rete di assistenza e la data di riconsegna del veicolo alla P.A.	verbale di presa in carico; comunicazione di diagnosi; Rapporto d'intervento tecnico	**Conforme:** T ≤ T Consegna da Capitolato **Non Conformità Lieve**: T Consegna da Capitolato < T ≤ T Consegna da Capitolato + 20 gg **Non Conformità Grave:** T > T Consegna da Capitolato + 20 gg

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. 7 del Capitolato Tecnico.