

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A1 - Consegna dei veicoli	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 150 giorni solari per i veicoli ad alimentazione benzina, gasolio ed ibrida</li> <li>• 180 giorni solari per i veicoli a doppia alimentazione (benzina/gpl e benzina/metano) e a propulsione elettrica</li> </ul> <p>I tempi di consegna inizieranno a decorrere dalla data di irrevocabilità dell'ordine.</p> <p>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.</p>	Capitolato Tecnico § 2.1	Confronto tra data irrevocabilità ordine e data di consegna	Ordinativo di fornitura, Comunicazione data del fornitore, DDT e Verbale di consegna	<p><b>Conformità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• T &lt; 150 gg</li> <li>• T &lt; 180 gg</li> </ul> <p><b>Conforme con osservazioni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• T=150 gg</li> <li>• T=180 gg</li> </ul> <p><b>Non Conformità Lieve:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 150 gg &lt; T ≤ 150 + 15 gg</li> <li>• 180 gg &lt; T ≤ 180 + 30 gg</li> </ul> <p><b>Non Conformità Importante:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 150 gg + 15 gg &lt; T ≤ 150 gg + 30 gg</li> <li>• 180 gg + 30 &lt; T ≤ 180 gg + 45 gg</li> </ul> <p><b>Non Conformità Grave:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• T &gt; 150 gg + 30 gg</li> <li>• T &gt; 180 gg + 45 gg</li> </ul>	SI
	A2 - Rottamazione (se applicabile)	Il ritiro dei veicoli oggetto di rottamazione dovrà avvenire entro 15 gg lavorativi dalla data di invio della documentazione completa necessaria per la rottamazione, salvo accordi presi direttamente con il Fornitore.	Capitolato Tecnico § 3.4	Confronto data concordata di ritiro del veicolo da rottamare ed effettiva data ritiro	Allegato modulo "Richiesta Servizio di Rottamazione", comunicazione della completezza dell'informazione e verbale di rottamazione	<p><b>Conformità:</b> T ≤ 15 gg oppure T ≤ T concordato</p> <p><b>Non conformità grave:</b> T &gt; 15 gg oppure T &gt; T concordato</p>	SI
B - Qualità del prodotto/servizio fornito	B1 - Requisiti di Conformità dei veicoli	Corrispondenza tra il veicolo consegnato e quello ordinato.	Capitolato Tecnico § 1.3	Confronto tra prodotto consegnato e quello ordinato	Ordinativo di Fornitura, DDT e Verbali di consegna	<p><b>Conformità:</b> prodotto pienamente corrispondente</p> <p><b>Conforme con osservazioni:</b> prodotto corrispondente, con rilievi nel verbale di accettazione che non implicino integrazioni della fornitura o manutenzioni o modifiche alla vettura consegnata</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 Importante:</b> prodotto non corrispondente con conseguente esito negativo e con non conformità che necessitano di pesanti azioni correttive quali manutenzioni o modifiche sulla vettura consegnata</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>	NO

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale
<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	Schema di Convenzione art. 9	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>Conformità:</b> corretta fatturazione <b>Non conformità grave:</b> non corretta fatturazione	NO
<b>D - Qualità del servizio di Customer Care del fornitore</b>	D1 - Tempo di attesa delle chiamate telefoniche al Servizio ricezione chiamate del Fornitore	Tempo di attesa T ≤ 30 sec. per almeno il 90% dei casi.	Capitolato Tecnico § 2.10	Campagna di telefonate in BLIND TEST	Report BLIND TEST	<b>Conformità:</b> T ≤ 30" oltre il 90% delle chiamate <b>Conforme con osservazioni:</b> T ≤ 30" per il 90% delle chiamate <b>Non Conformità Lieve:</b> T ≤ 30" per 80% ≤ % < 90% delle chiamate <b>Non Conformità Importante:</b> T ≤ 30" per 75% ≤ % < 80 delle chiamate <b>Non Conformità Grave:</b> T ≤ 30" per meno del 75% delle chiamate	SI
	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 120".	Capitolato Tecnico § 2.10	Campagna di telefonate in BLIND TEST	Report BLIND TEST	<b>Conformità:</b> P < 10% <b>Conforme con osservazioni:</b> P = 10% <b>Non Conformità Lieve:</b> 10% < P ≤ 15% <b>Non Conformità Importante:</b> 15% < P ≤ 25% <b>Non Conformità Grave:</b> P > 25%	SI
	D3 - Tempo di risposta alle richieste via fax o e-mail pervenute al servizio ricezione chiamate del Fornitore	Tempo di risposta T ≤ 36 ore solari (esclusi sabato, domenica e festivi) per almeno il 95% dei casi.	Capitolato Tecnico § 2.10	Confronto tra richieste via fax o e-mail pervenute e risposte	Reportistica delle richieste pervenute ed eventuali fax e e-mail	<b>Conformità:</b> T ≤ 36 ore per almeno il 95% dei casi <b>Non conformità grave:</b> T ≤ 36 ore per meno del 95% dei casi	SI