

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato / Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza penale
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A.1 - Conferma dell'ordine	3 gg lavorativi dalla data Ordine	Capitolato Tecnico § 3.2	confronto tra data ordine e data di conferma	Ordinativo di Fornitura e Documento di conferma dell'ordinativo di fornitura	Presso il Fornitore e la P.A.	Conformità: T < 3 gg Conforme con osservazioni: T = 3 gg Non Conformità Lieve: 3 gg <T ≤ 5 gg Non Conformità Importante: 5 gg <T ≤ 15 gg Non Conformità Grave: T > 15 gg	NO
	A.2 - Trasporto e consegna del prodotto	tempo di consegna ≤150 gg naturali e consecutivi (compresi i festivi) per i lotti 1,2,3,4, 7 e 10 ≤180 gg naturali e consecutivi (compresi i festivi) per i lotti 5, 6, 8, 9 e 11 I tempi di consegna potranno essere prorogati per casi di specie e con le modalità specificate nel capitolato tecnico.	Capitolato Tecnico § 3.2	confronto tra data ordine (o data disponibilità al collaudo presso la sede del Fornitore ovvero data approvazione da parte della PA di allestimento Kit Forze di Polizia sul prototipo) e data di consegna	(Documento di trasporto), verbale di collaudo apposta nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne Fornitore"	Presso il Fornitore e la P.A.	Conformità: T < T Consegna da Capitolato Conforme con osservazioni: T = T Consegna da Capitolato Non Conformità Lieve: T Consegna da Capitolato < T ≤ T Consegna da Capitolato + 15 gg Non Conformità Importante: T Consegna da Capitolato + 15 gg < T ≤ T Consegna da Capitolato + 30 gg Non Conformità Grave (off): T > T Consegna da Capitolato + 30 gg	SI
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 § 5.1	confronto tra prodotto consegnato e prodotto ordinato	modulo d'ordine, (documento di trasporto)*, verbale di collaudo	Presso il Fornitore e la P.A.	Conformità: prodotto pienamente conforma all' ordine Conforme con osservazioni: prodotto conforme all' ordine con rilievi nel verbale di accettazione che non implicino integrazioni della fornitura o manutenzioni o modifiche alla vettura consegnata (esempio vettura sporca, piccoli graffi che non richiedono riparazione ecc.) 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 Importante: prodotto non conforme all' ordine con conseguente esito negativo del collaudo e con non conformità che necessitino di pesanti azioni correttive quali manutenzioni o modifiche sulla vettura consegnata Non Conformità Grave: prodotto non conforme all' ordine con conseguente esito negativo del collaudo e con conseguente richiesta di sostituzione del prodotto.	NO
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 tecnica; - dei prodotti/servizi fatturati rispetto a quelli consegnati/erogati	N.A.	corrispondenza dei beni fatturati con i beni consegnati	fattura e documenti allegati, verbale di consegna, modulo d'ordine	Presso il fornitore e la PA	Conformità: correttezza degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica e correttezza dei prodotti/servizi fatturati rispetto a quelli consegnati/erogati Non conformità grave: non correttezza degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica e non correttezza dei prodotti/servizi fatturati rispetto a quelli consegnati/erogati	NO
D - Qualità del Call Center del Fornitore	D.1 - Verifica degli orari del Call Center	dalle 8,30 alle 17,30 di tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi	Capitolato Tecnico § 3.1	Una campagna per lotto effettuata attraverso 10/15 telefonate in blind test	N.A.	N.A.	Conformità: Conforme alle richieste Non Conformità Grave (off): Non conforme alle richieste	SI
E - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E.1 - tempo di intervento di Manutenzione programmata (manutenzione ordinaria)	Ripristino entro 3 giorni lavorativi dalla consegna del veicolo	Capitolato Tecnico § 3.5	confronto tra la data della consegna del veicolo e la data di riconsegna alla P.A.	Rapporto d'intervento tecnico	Presso la PA	Conformità: T < 3 gg Conforme con osservazioni: T = 3 gg Non Conformità Lieve: 3 gg <T ≤ 5 gg Non Conformità Importante: 5 gg <T ≤ 10 gg Non Conformità Grave (off): T > 10 gg	SI
	E.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	Capitolato Tecnico § 3.5	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.	Rapporto d'intervento tecnico	Presso la PA	Conformità: T < 13 gg Conforme con osservazioni: T = 13 gg Non Conformità Lieve: 13 <T ≤ 18 Non Conformità Importante: 18 <T ≤ 28 Non Conformità Grave (off): T > 28	SI
	E.3 - ritiro del veicolo da rottamare	ritiro entro 15 giorni lavorativi dalla data di consegna della documentazione	Capitolato Tecnico § 4.3	confronto tra la data di consegna della documentazione e la data di ritiro del veicolo	Rapporto di ritiro	Presso la PA	Conformità: T < 15 gg Conforme con osservazioni: T = 15 gg Non Conformità Lieve: 15 gg <T ≤ 20 gg Non Conformità Importante: 20 gg <T ≤ 30 gg Non Conformità Grave (off): T > 30 gg	SI