

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	A.1 - Trasporto e consegna del prodotto	tempo di approntamento del prototipo ≤ 150/180 gg naturali e consecutivi (compresi i festivi) a decorrere dalla data in cui l'Ordinativo di Fornitura è divenuto irrevocabile tempo di consegna ≤ 180 gg naturali e consecutivi (compresi i festivi) a decorrere dalla data in cui l'Ordinativo di Fornitura è divenuto irrevocabile 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 e data di consegna (o data disponibilità al collaudo del Fornitore)	(Documento di trasporto), verbale di collaudo apposta nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"	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: 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 § 2.1, 2.2, 2.3	confronto tra prodotto consegnato e prodotto ordinato	modulo d'ordine, (documento di trasporto)", verbale di collaudo	Conformità: prodotto pienamente conforme 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 necessitano 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.	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	Conformità: correttezza della fatturazione Non conformità grave: non correttezza della fatturazione	NO
D - Qualità del Call Center del Fornitore	D.1 - Verifica degli orari del Servizio di ricezione chiamate	Gli orari di ricezione delle chiamate saranno dalle 8:30 alle 17:30 per tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi	Capitolato Tecnico § 3.1	una campagna per lotto effettuata attraverso telefonate in blind test	N.A.	Conformità: Conforme alle richieste Non Conformità Grave: 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)	Il numero massimo di giorni concessi per la riparazione dell'autovettura è pari alle ore lavorative previste dai tempi ufficiali delle case costruttrici per le operazioni effettuate (suddivise per le ore della giornata lavorativa) e comunque non potrà essere superiore a tre giornate. Sarà possibile disporre di un giorno lavorativo ulteriore per il reperimento delle parti di ricambio.	Capitolato Tecnico § 3.6	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	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: T > 10 gg	SI
	E.2 - Ciclo completo di diagnosi e riparazione del Veicolo in caso di Manutenzione su chiamata (manutenzione straordinaria)	Diagnosi entro 3 giorni lavorativi dalla data di presa in carico del veicolo presso la rete di assistenza Il numero massimo di giorni concessi per la riparazione dell'autovettura è pari alle ore lavorative previste dai tempi ufficiali delle case costruttrici per le operazioni effettuate (suddivise per le ore della giornata lavorativa) e comunque non potrà essere superiore a tre giornate. Sarà possibile disporre di un giorno lavorativo ulteriore per il reperimento delle parti di ricambio.	Capitolato Tecnico § 3.6	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	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: T > 10 gg	SI

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.