

Consip S.p.A.	Monitoraggio della fornitura	Allegato C Capitolato Tecnico
---------------	-------------------------------------	----------------------------------

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezio-ni	Modalità di valutazione	Presenza penale
Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Consegna degli autoveicoli	- 120 gg. per i veicoli dei lotti 1 (esclusi i veicoli A4 ed A5), 2 (esclusi i veicoli B3 e B4) e 3; - 150 gg. per i veicoli A4, A5, B3, B4 e quelli del lotto 4 conteggio a decorrere dal giorno di comunicazione di conferma dell'ordinativo di fornitura N.B. I tempi massimi di consegna potranno essere prorogati di 15 giorni (quindi 135 o 165 giorni) nel caso in cui il periodo che intercorre tra il momento di irrevocabilità dell'Ordinativo di Fornitura e la data di consegna prevista includa il mese di Agosto o il periodo delle festività natalizie (dal 22/12 al 6/1)	Capitolato tecnico di gara, par. 2.1	Confronto tra data ordine e data di consegna	Ordinativo di fornitura e Verbale di consegna	Presso Fornitore	Conf.: T < 120/150gg Conf. con osservazioni: T = 120/150gg Non Conf. Lieve: 120/150gg +0gg < T ≤ 120/150gg +10gg Non Conf. Importante: 120/150gg +11gg < T ≤ 120/150gg +20gg Non Conf. Grave (off): T >120/150gg +20gg	SI
	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 di gara, par. 3.5	Confronto data concordata di ritiro del veicolo da rottamare e effettiva data ritiro	Allegato Servizio di rottamazione e comunicazione della completezza dell'informazione	Presso Fornitore	Conf.: T ≤ 15 gg. / T concordato Non Conf. Grave (off): T > 15 gg. /T concordato	SI
Qualità del prodotto/ servizio fornito	Requisiti di Conf. degli autoveicoli	Corrispondenza tra il veicolo consegnato e quello ordinato	Capitolato tecnico di gara, par. 1.3	Confronto tra prodotto consegnato e quello ordinato	Verbali di consegna	Presso Fornitore	Conf.: prodotto pienamente conforme Conforme con osservazioni: prodotto conforme, con rilievi nel verbale di accettazione che non implicino integrazioni della fornitura o manutenzioni o modifiche alla vettura consegnata Non Conf. Lieve: prodotto non conforme per mancanza di elementi che possono essere consegnati in seguito come integrazione della fornitura Non Conf. Importante: prodotto non conforme con conseguente esito negativo e con non Conf. che necessitino di pesanti azioni correttive quali manutenzioni o modifiche sulla vettura consegnata Non Conf. Grave: prodotto non conforme con conseguente esito negativo del collaudo e con conseguente richiesta di sostituzione del prodotto	NO

Consip S.p.A.	Monitoraggio della fornitura	Allegato C Capitolato Tecnico
---------------	-------------------------------------	----------------------------------

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
Qualità dei servizi integrativi di gestione	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	Fatture	Presso Fornitore	Conf.: corretta fatturazione Non Conf. grave: non corretta fatturazione	NO
	Applicazione Penali	Applicazione Penali	Schema di convenzione, art. 9	Intervista alla PA, lettere e/o comunicazione di applicazione delle penali, ecc..	Documenti di contestazione dell'Amm. Contraente e, se presenti, di deduzione del fornitore e/o della Consip e/o dell'Amm. Contraente; Fattura	Presso Fornitore	N.A.	N.A.
Qualità del servizio di Customer Care del fornitore	Tempo di attesa delle chiamate telefoniche al Customer Care del Fornitore	Tempo di attesa $T \leq 20$ sec. nel 90% dei casi.	Capitolato § 2.10	Campagna di 100 telefonate per lotto in BLIND TEST	Reportistica della campagna effettuata	n.d.	Conf.: $T \leq 20$ sec. nel 90% dei casi Non Conf. Grave (off): $T > 20$ sec. nel 90% dei casi	NO
	Percentuale di chiamate perse tra quelle in ingresso al Customer Care del fornitore	Percentuale P (rispetto al totale delle chiamate) di chiamate pervenute al Customer Care e terminate prima di avere ottenuto risposta $\leq 10\%$. Tempo max di attesa da parte dell'utente di 90".	Capitolato § 2.10	Campagna di 100 telefonate per lotto in BLIND TEST	Reportistica della campagna effettuata	n.d.	Conf.: $P < 10\%$ Non Conf. Grave (off): $P \geq 10\%$	NO
	Tempo di risposta alle richieste via fax e/o e-mail pervenute al Customer Care del Fornitore	Tempo di risposta $T \leq 24$ ore solari (esclusi sabato, domenica e festivi) nel 95% dei casi.	Capitolato § 2.10	Campagna di contatti distribuiti nell'arco temporale di un mese	Reportistica della campagna effettuata	n.d.	Conf.: $T \leq 24$ ore nel 95% dei casi Non Conf. Grave (off): $T > 24$ ore nel 95% dei casi	NO