

CT Allegato A1 Schema delle Verifiche Ispettive

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	Note
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A.1 - Trasporto e consegna del prodotto	tempo di consegna ≤150 gg naturali e consecutivi (compresi i festivi) o tempo inferiore come risultante dall'offerta tecnica (T Consegna Offerto)  I tempi di consegna potranno essere prorogati per casi di specie e con le modalità specificate nel capitolato tecnico.	Capitolato Tecnico § 5.3 e 6.1	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 apposita nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"	Presso il Fornitore e la P.A.	Conformità: T < T Consegna Offerto  Conforme con osservazioni: T = T Consegna Offerto  Non Conformità Lieve: T Consegna Offerto<T ≤ T Consegna Offerto+ 15 gg  Non Conformità Importante: T Consegna Offerto + 15 gg <T ≤ T Consegna Offerto + 30 gg  Non Conformità Grave (off): T > T Consegna Offerto + 30 gg	SI	* (controfirmato dall' Amministrazione)
	A.2 - Conferma dell'ordine	2 gg lavorativi dalla data Ordine	Capitolato Tecnico § 5.3	confronto tra data ordine e data di conferma	Documento di conferma dell'ordinativo di fornitura	Presso il Fornitore e la P.A.	Conformità: T < 2 gg  Conforme con osservazioni: T = 2 gg  Non Conformità Lieve: 2 gg <T ≤ 5 gg  Non Conformità Importante: 5 gg <T ≤ 15 gg  Non Conformità Grave: T > 15 gg	NO	
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 § 8.1	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 necessino 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	* (controfirmato dall' Amministrazione)
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	NA	NO	
	C.2 - Applicazione Penali	verificare l'applicazione di eventuali penali da parte della PA	N.A.	Tramite intervista alla PA, lettere e/o comunicazione di applicazione delle penali. Una campagna per lotto effettuata attraverso 10/15 telefonate in blind test	lettere e/o comunicazioni di applicazione penali	Presso la PA	NA	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 § 5.5		N.A.	N.A.	<b>Conformità:</b> Conforme alle richieste  <b>Non Conformità Grave (off):</b> Non conforme alle richieste	SI	
	D.2 - numero telefonico (con annessa segreteria telefonica) ed un fax dedicati alla ricezione delle richieste delle Amministrazioni	Il Servizio Ricezione Chiamate avrà un numero telefonico (con annessa segreteria telefonica) (numero/i Verde gratuito/i per il chiamante ovvero numero/i telefonico/i di rete fissa) dedicati per la gestione di tutti i servizi della Convenzione ed un fax dedicato alla ricezione delle richieste delle Amministrazioni.	Capitolato Tecnico § 5.5	tramite intervista alla PA, e/o eventualmente tramite una telefonata diretta	N.A.	Presso la PA	<b>Conformità:</b> Conforme alle richieste  <b>Non Conformità Grave (off):</b> 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 o tempo inferiore come risultante dall'offerta tecnica	Capitolato Tecnico § 5.1.1	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 [o T offerto]  Conforme con osservazioni: T = 3 gg [o T offerto]  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 dalla data di presa in carico del veicolo presso la rete di assistenza o tempo inferiore come risultante dall'offerta tecnica (T Riparazione Offerto + T Diagnosi Offerto = TRD Offerto)	Capitolato Tecnico § 5.1.1	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.	Rapporto d'intervento tecnico	Presso la PA	Conformità: T < TRD Offerto  Conforme con osservazioni: T = TRD Offerto  Non Conformità Lieve: TRD Offerto <T ≤ TRD Offerto + 5gg  Non Conformità Importante: TRD Offerto + 5gg <T ≤ TRD Offerto + 15 gg  Non Conformità Grave (off): T > TRD Offerto + 15 gg	SI	
	E.3 - ritiro del veicolo da rottamare	ritiro entro 15 giorni dalla data di consegna della documentazione	Capitolato Tecnico § 6.3	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	