

GARA PER LA FORNITURA DI SCUOLABUS

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	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza penale (Schema di Convenzione)	Note
Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Trasporto e consegna del prodotto	Tempo di consegna ≤150 gg (compresi i festivi) o tempo inferiore come risultante dall'offerta tecnica (T Consegna Offerto) fino al raggiungimento del numero minimo di consegne totali mensili di prodotto, con personalizzazioni per ciascun lotto, come di seguito specificato: Lotto 1 : 3 veicoli al mese (o numero di consegne mensili superiore come risultante dall'offerta tecnica) Lotto 2 : 5 veicoli al mese (o numero di consegne mensili superiore come risultante dall'offerta tecnica) Lotto 3 : 5 veicoli al mese (o numero di consegne mensili superiore come risultante dall'offerta tecnica) I tempi di consegna potranno essere prorogati come riportato di seguito: • 15 giorni naturali e consecutivi nel caso in cui il tempo di consegna includa il periodo delle festività natalizie (dal 22/12 al 6/1); • 30 giorni naturali e consecutivi nel caso in cui il tempo di consegna includa il mese di agosto; • 30 giorni naturali e consecutivi nel caso in cui l'ordinativo includa una delle seguenti opzioni: - rallentatore elettromagnetico, sospensioni pneumatiche e soluzione per il trasporto dei disabili,	Capitolato Tecnico § 5.1	confronto tra data ordine e data di consegna	Modulo d'ordine - (Documento di trasporto)*, Verbale di Consegna, apposita nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore", <u>Conferma d'Ordine</u>	Presso il Fornitore e la P.A.	Una tantum	Conformità: T < T Consegna Offerto Conforme con osservazioni: T = T Consegna Offerto Non Conformità Lieve: T Consegna Offerto < T ≤ T Consegna Offerto + 10 gg Non Conformità Importante: T Consegna Offerto + 10 gg < T ≤ T Consegna Offerto + 20 gg Non Conformità Grave (off): T > T Consegna Offerto + 20 gg	SI	* (controfirmato dall'Amministrazione)
	Conferma dell'ordine	2 gg lavorativi dalla data Ordine	Capitolato Tecnico § 5.1	confronto tra data ordine e data di conferma	Modulo d'ordine - (Conferma d'ordine)	Presso il Fornitore e la P.A.	Una tantum	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	SI	
Qualità del prodotto fornito	Corrispondenza delle caratteristiche tecniche del veicolo consegnato con quelle del veicolo ordinato (Collaudo)	Corrispondenza tra il veicolo consegnato e quello ordinato	Capitolato Tecnico § 8.2.2	Collaudo di accettazione in fase di consegna - confronto tra prodotto consegnato e prodotto ordinato	Modulo d'ordine, verbale di collaudo	Presso il Fornitore e la P.A.	Una tantum	Conformità: prodotto pienamente conforme all' ordine (collaudo con esito positivo) 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 veicolo sporco, presenza di 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.	SI	
Qualità del call center del fornitore	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 § 5.4	Una campagna per lotto effettuata attraverso 100 telefonate in blind test	N.A.	N.A.	Una tantum	Conformità (on): Conforme alle richieste Non Conformità Grave (off): Non conforme alle richieste	SI	
	Numero telefonico (con annessa segreteria telefonica) ed un fax dedicati alla ricezione delle richieste delle Amministrazioni	Il Call Center 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 § 5.4	tramite intervista alla PA, e/o eventualmente tramite una telefonata al Call Center	N.A.	Presso la PA	Una tantum	Conformità: <u>Call-Center attivato</u> Non Conformità Grave (off): <u>Call-Center non attivato</u>	SI	

GARA PER LA FORNITURA DI SCUOLABUS

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	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza penale (Schema di Convenzione)	Note
Qualità dei servizi integrativi di gestione	Applicazione Penali	verificare l'applicazione di eventuali penali da parte della PA	Schema di Convenzione § 18	Tramite intervista alla PA, lettere e/o comunicazione di applicazione delle penali, ecc..	lettere e/o comunicazioni di applicazione penali	Presso la PA	Una tantum	NA	NO	
	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	Una tantum	Conformità: correttezza nella fatturazione; Non conformità Grave: non correttezza nella fatturazione	NO	
Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	Tempo di intervento per la Manutenzione programmata (o manutenzione ordinaria) in caso di acquisto dell'Opzione di Servizio.	Ripristino entro 3 giorni lavorativi dalla consegna del veicolo.	Capitolato Tecnico § 6.2.1	confronto tra la data della consegna del veicolo e la data di riconsegna alla P.A.	Rapporto d'intervento tecnico	<u>Presso il Fornitore e la PA</u>	Una tantum	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	
	Ciclo completo di diagnosi e riparazione del Veicolo in caso di Manutenzione su chiamata (manutenzione straordinaria in caso di interventi in garanzia e/o acquisto dell'Opzione di Servizio)	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 § 5.2/ 6.2.1	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	<u>Presso il Fornitore e la PA</u>	Una tantum	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	