

| Schema delle verifiche ispettive | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|--|-----------------|
| Macro categoria | Oggetto del monitoraggio | Livello di servizio previsto in capitolato | Riferimenti Capitolato/ Accordo Quadro | Modalità di riscontro | Documenti di registrazione | Modalità di valutazione | Presenza penale |
| A. Qualità del processo di esecuzione dell'ordine | A1 - Rispetto dei tempi di consegna | Consegna dei farmaci entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della Richiesta di approvvigionamento (si considera ritardo anche il caso in cui il fornitore esegua la fornitura in modo anche solo parzialmente difforme dalle disposizioni di cui al Capitolato Tecnico) | Capitolato Tecnico § 3/Accordo Quadro §10 e 13 | Confronto tra la data di ricezione della Richiesta di Approvvigionamento e la data di consegna dei farmaci (data di accettazione della fornitura) | Richiesta di Approvvigionamento, verbale di consegna e verbale a seguito di verifica di conformità | Conformità: T< 5 gg lavorativi Conforme con Osservazioni: T = 5 gg lavorativi Non Conformità Lieve: 5 gg lavorativi < T ≤ 7 gg lavorativi Non Conformità Importante: 7 gg lavorativi < T ≤ 9 gg lavorativi Non conformità Grave: T > 9 gg lavorativi | Si |
| B. Qualità dei prodotti forniti dal Fornitore | B1 - Controllo prodotto fornito | Corrispondenza tra farmaci ordinati e consegnati | Capitolato Tecnico § 3.1 | Confronto tra le caratteristiche tecniche indicate nella Guida all'Accordo Quadro e quelle del farmaco consegnato; Confronto tra i quantitativi indicati nella Richiesta di Approvvigionamento e quelli dei farmaci consegnati | Modulo d'Ordine, Guida all'Accordo Quadro, Richiesta di Approvvigionamento e Verbale di consegna | Conformità (on): corrispondenza tra i requisiti/quantitativi dei prodotti farmaceutici ordinati ed i requisiti/quantitativi dei prodotti farmaceutici consegnati Non Conformità Grave (off): non corrispondenza tra i requisiti/quantitativi dei prodotti farmaceutici ed i requisiti/quantitativi dei prodotti farmaceutici consegnati | No |
| C. Qualità dei servizi integrativi di gestione | C1 - Fatturazione | Verifica della conformità della fatturazione in termini di correttezza: -degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta economica; -dei prodotti fatturati rispetto a quelli consegnati | Capitolato Tecnico § 5.4 | Verifica documentale: corrispondenza dei prezzi fatturati vs. prezzi definiti in Offerta economica e corrispondenza dei farmaci fatturati con i farmaci consegnati | Fattura e documenti allegati, Verbale di Consegna, Richiesta di approvvigionamento e Guida all'Accordo Quadro e allegati | Conformità (on): correttezza nella fatturazione Non conformità Grave (off): non correttezza nella fatturazione | No |
| E. Qualità dei servizi di assistenza (tecnico e post-vendita) della fornitura | E1 - Rispetto dei tempi di reso dei farmaci consegnati in eccesso | Ritiro entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione scritta di contestazione, dei farmaci consegnati in eccesso | Capitolato Tecnico § 3.1/Accordo Quadro §13 | Verifica documentale: confronto fra la data di ricezione della comunicazione e la data di ritiro dei farmaci | Richiesta di intervento e nota dell'intervento di ritiro dei farmaci | Conformità (on): rispetto dei giorni previsti Non Conformità Grave (off): mancato rispetto dei giorni previsti | Si |