

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 dispositivi entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della Richiesta di Approvvigionamento	Capitolato Tecnico § 3.1 - 5.2	Confronto tra la data di ricezione della Richiesta di Approvvigionamento e la data di consegna dei dispositivi	Richiesta di Approvvigionamento, accettazione della Richiesta di Approvvigionamento (PEC o altro mezzo) e verbale di consegna	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 dispositivi ordinati e consegnati	Capitolato Tecnico § 3.1 - 5.2	Confronto tra le caratteristiche tecniche indicate nell' Accordo Quadro e quelle del dispositivo consegnato; Confronto tra i quantitativi indicati nella richiesta di approvvigionamento e quelli dei dispositivi consegnati	Richiesta di Approvvigionamento, Guida all'Accordo Quadro e Verbale di consegna	Conformità (on): corrispondenza tra i requisiti/quantitativi dei dispositivi ordinati ed i requisiti/quantitativi dei dispositivi consegnati Non Conformità Grave (off): non corrispondenza tra i requisiti/quantitativi dei dispositivi ordinati ed i requisiti/quantitativi dei dispositivi consegnati	Si
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 § 5.3	Corrispondenza dei prezzi fatturati vs. prezzi definiti in Offerta economica e corrispondenza dei beni con i beni 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 tecnica-post vendita	E2 - Rispetto dei tempi di reso e sostituzione per i prodotti con difformità qualitativa	Ritiro e sostituzione entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione scritta di contestazione, dei prodotti che presentino difformità qualitativa	Capitolato Tecnico § 5.3.1	Confronto fra la data di ricezione della comunicazione scritta di contestazione e la data di sostituzione dei dispositivi	Comunicazione scritta di contestazione e nota dell'intervento di sostituzione dei dispositivi	Conformità (on): rispetto dei giorni previsti; Non Conformità Grave (off): mancato rispetto dei giorni previsti	Si