

Schema delle verifiche ispettive								
Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza penale
A. Qualità del processo di esecuzione della Richiesta di Approvvigionamento	Rispetto dei tempi di consegna	Consegna dei dispositivi e del materiale di consumo entro 15 gg solari e di 7 giorni solari, in caso di urgenza motivata, dal ricevimento della Richiesta di Approvvigionamento.	Capitolato Tecnico § 3.1	Confronto tra la data di invio della Richiesta di Approvvigionamento e la data di consegna	Richiesta di Approvvigionamento e verbale di consegna	Presso P.A. Ordinate e/o Fornitore	<b>Conformità (on):</b> Consegna dei dispositivi e del materiale di consumo entro 15 gg solari e di 7 giorni solari, in caso di urgenza motivata, dal ricevimento della Richiesta di Approvvigionamento; <b>Non conformità Grave (off):</b> Mancata consegna dei dispositivi e del materiale di consumo entro 15 gg solari e di 7 giorni solari, in caso di urgenza motivata, dal ricevimento della Richiesta di Approvvigionamento.	Si
B. Qualità dei prodotti forniti dal Fornitore	Controllo prodotto fornito	Corrispondenza tra le caratteristiche tecniche minime e migliorative dei dispositivi ordinati rispetto a quelli consegnati	Capitolato Tecnico § 2	Confronto tra le caratteristiche tecniche indicate nel contratto e quelle dei dispositivi consegnati	Contratto e schede tecniche dei dispositivi consegnati	Presso P.A. ordinante	<b>Conformità (on):</b> corrispondenza tra i requisiti dei dispositivi ordinati ed i requisiti dei dispositivi consegnati <b>Non Conformità Grave (off):</b> non corrispondenza tra i requisiti dei dispositivi ordinati ed i requisiti dei dispositivi consegnati	No
C. Qualità dei servizi integrativi di gestione	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	Verifica documentale: corrispondenza dei prezzi fatturati vs. prezzi definiti in Offerta economica e corrispondenza dei beni fatturati con i beni consegnati	Fattura e documenti allegati, Verbale di Accettazione della fornitura, Modulo d'Ordine e Guida all'Accordo Quadro	Presso P.A. Ordinate e/o Fornitore	<b>Conformità (on):</b> correttezza nella fatturazione; <b>Non conformità Grave (off):</b> non correttezza nella fatturazione	No
D. Qualità del Customer Care del Fornitore	Verifica degli orari Customer Care Pazienti	Il Customer Care Pazienti dovrà essere attivo per la ricezione delle Richieste di Intervento tutti i giorni dell'anno esclusi sabato, domenica e festivi, in una fascia oraria che va dalle ore 8:00 alle ore 18:00.	Capitolato Tecnico § 3.3.2	Verifica attraverso una campagna di 100 telefonate in BLIND TEST ripartite in orari differenti di differenti giornate lavorative	n.a.	n.a.	<b>Conforme:</b> gli orari del call center sono rispettati. <b>Conforme con Osservazioni:</b> gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 10 % delle telefonate. <b>Non Conformità Lieve:</b> gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati tra l'11 e il 20% delle telefonate. <b>Non Conformità Importante:</b> gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati tra il 21 e il 30% delle telefonate <b>Non Conformità Grave (off):</b> non sono rispettati per oltre il 30 % delle telefonate.	No
E. Qualità dei servizi di assistenza (tecnico e post-vendita) della fornitura	E1 - 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 § 5.4	Verifica documentale: confronto fra la data di ricezione della comunicazione e la data di sostituzione dei prodotti	Richiesta di intervento e nota dell'intervento di sostituzione dei prodotti	Presso P.A. Ordinate e/o Fornitore	<b>Conformità (on):</b> rispetto dei giorni previsti <b>Non Conformità Grave (off):</b> mancato rispetto dei giorni previsti	Si