

Schema delle verifiche ispettive							
Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato / Convenzione	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 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
	B1 - Controllo prodotto fornito	Corrispondenza tra dispositivi ordinati e consegnati	Capitolato Tecnico § 5.6	Confronto tra le caratteristiche tecniche indicate nella Guida all'Accordo Quadro e quelle dei prodotti consegnati.	Modulo d'Ordine, Guida all'Accordo Quadro e Verbale di consegna	Conformità (on): corrispondenza tra i requisiti qualitativi dei dispositivi ordinati ed i requisiti qualitativi dei dispositivi consegnati Non Conformità Grave (off): non corrispondenza tra i requisiti qualitativi dei dispositivi ordinati ed i requisiti qualitativi dei dispositivi consegnati	No
	B2 - 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 § 5.6	Confronto fra la data di ritiro e la data di sostituzione dei prodotti	Richiesta di intervento e nota dell'intervento di sostituzione dei prodotti	Conformità (on): rispetto dei giorni previsti; Non Conformità Grave (off): mancato rispetto dei giorni previsti	Si
B. Qualità dei prodotti forniti dal Fornitore	B3 - Rispetto delle procedure di reintegro per numero di prodotti consegnati in difetto	Reintegro della fornitura entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione scritta di contestazione fino al raggiungimento del quantitativo mancante	Capitolato Tecnico § 5.6	Confronto tra quantità di dispositivi indicati nella richiesta di approvvigionamento e quantità di dispositivi consegnati	Richiesta di approvvigionamento e verbale di consegna	Conformità (on): rispetto dei giorni previsti; Non Conformità Grave (off): mancato rispetto dei giorni previsti	Si
	C1 - Fatturazione	Verifica della conformità della fatturazione in termini di correttezza: -degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta economica; -dei prodotti/servizi fatturati rispetto a quelli consegnati/erogati	Capitolato Tecnico § 5.5	Corrispondenza dei prezzi fatturati vs. prezzi definiti in Offerta economica e corrispondenza dei beni/servizi fatturati con i beni/servizi consegnati/erogati	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
	D1 - Verifica degli orari Customer Care	Il Customer Care dovrà essere attivo per la ricezione delle Richieste di Intervento e delle informazioni tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, per almeno 8 (otto) ore in una fascia oraria che va dalle ore 8:00 alle ore 19:00.	Capitolato Tecnico § 3.4	Verifica attraverso una campagna di telefonate in BLIND TEST, ripartite in orari differenti di differenti giornate lavorative	Documento di comprova dell'effettivo orario di del Customer Care e dei numeri dello stesso riportati nelle linee guida dell'AQ	Conforme: gli orari sono rispettati per oltre il 90% delle chiamate. Conforme con Osservazioni: gli orari sono rispettati per il 90% delle chiamate. Non Conformità Lieve: gli orari sono rispettati tra l'80% e l'89% delle chiamate Non Conformità Importante: gli orari sono rispettati tra il 70% e il 79% delle chiamate. Non Conformità Grave: gli orari sono rispettati per meno del 70% delle chiamate	No
C. Qualità dei servizi integrativi di gestione	E1 - Verifica dell'erogazione del servizio di formazione del personale	Il fornitore, per tutta la durata del Contratto di Fornitura, e qualora richiesto dall'Amministrazione, deve effettuare corsi base di formazione, intesi come aggiornamento e training sui dispositivi medici offerti in gara, senza oneri aggiuntivi	Capitolato Tecnico § 3.2	Verificare che, in caso di richiesta da parte dell'Amministrazione, il fornitore abbia effettuato la formazione minima.	Documento di comprova dello svolgimento del corso	Conformità (on): corso di formazione effettuato; Non conformità Grave (off): corso di formazione non effettuato	No
D. Qualità del Customer Care del Fornitore	E. Qualità del servizio di						

formazione del personale e valutazione dei casi di impianto	E2 - Verifica del servizio di valutazione dei casi di impianto	Il fornitore dovrà garantire un supporto da remoto ai fini della valutazione dei casi di impianto proposti dall'amministrazione	Capitolato Tecnico § 3.3	Verificare che, in caso di richiesta da parte dell'Amministrazione, il fornitore abbia erogato il supporto da remoto previsto.	Documento a comprova dell'esecuzione del supporto specialistico da remoto	Conformità (on): supporto da remoto effettuato; Non conformità Grave (off): supporto da remoto non effettuato	No
	E3 - Verifica della disponibilità di uno specialist di prodotto in fase di impianto dei dispositivi	Il fornitore dovrà garantire un servizio di assistenza tecnica dedicato con personale tecnico qualificato (specialist di prodotto) per il supporto in fase di impianto dei dispositivi	Capitolato Tecnico § 3.3	Verificare che, in caso di richiesta da parte dell'Amministrazione, il fornitore abbia erogato il supporto tecnico previsto.	Documento a comprova dell'esecuzione del supporto specialistico	Conformità (on): supporto tecnico in fase di impianto effettuato; Non conformità Grave (off): supporto tecnico in fase di impianto non effettuato	No