

Schema delle verifiche ispettive							
Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato tecnico/ Accordo Quadro	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale
A) Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A.1 Consegna ed installazione delle Apparecchiature	Rispetto dei tempi di consegna e installazione delle apparecchiature entro e non oltre 30 (trenta) giorni solari per ordinativi di fornitura fino a n. 50 apparecchiature. I tempi sono calcolati a decorrere dal primo giorno successivo a quello della data dell'Ordinativo di Fornitura. Si tenga presente che il numero massimo di consegne totali mensili che il Fornitore dovrà garantire è 50 (cinquanta); se il numero di consegne richieste dovesse eccedere tale limite, il Fornitore smaltirà le consegne progressivamente, seguendo l'ordine cronologico con cui sono stati emessi gli Ordinativi di Fornitura dalle Amministrazioni ordinanti e secondo la tabella riportata nel par. 4.1 del Capitolato Tecnico. Nel caso siano superate le 50 apparecchiature mensili, il fornitore deve darne indicazione all'Amministrazione ordinante nella conferma d'ordine comunicando la nuova data prevista.	Capitolato Tecnico § 4.1	Confronto tra data di consegna delle apparecchiature indicata nella conferma d'ordine e la data riportata nel verbale di consegna.	Modulo d'ordine, Conferma Ordine e Verbale di Consegna	Conformità: $T \leq T_{previsto}$ Non conformità lieve: $T_{previsto} < T \leq T_{previsto} + 10$ Non conformità grave: $T > T_{previsto} + 10$	Si
	A.2 Consegna del materiale di consumo	Consegna del materiale di consumo entro 10 giorni solari dalla ricezione della richiesta	Capitolato Tecnico § 4.1 - 4.3	Confronto tra la data di ricezione della richiesta e la data di consegna del materiale	Modulo d'ordine, Conferma Ordine e Verbale di Consegna	Conformità: $T \leq T_{previsto}$ Non conformità lieve: $T_{previsto} < T \leq T_{previsto} + 5$ Non conformità grave: $T > T_{previsto} + 5$	Si
	A.3 Consegna urgente del materiale di consumo	Consegna del materiale di consumo entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta	Capitolato Tecnico § 4.3	Confronto tra la data di ricezione della richiesta e la data di consegna del materiale	Modulo d'ordine, Conferma Ordine e Verbale di Consegna	Conformità: $T \leq T_{previsto}$ Non conformità lieve: $T_{previsto} < T \leq T_{previsto} + 2$ Non conformità grave: $T > T_{previsto} + 2$	Si
	A.4 Collaudo dell'apparecchiatura	Entro 20 (venti) giorni solari dalla data del Verbale di Consegna	Capitolato Tecnico § 4.2	Confronto tra data presente sul Verbale di Consegna e la data del Verbale di Collaudo	Verbale di Consegna e Verbale di Collaudo	Conformità: $T \leq T_{previsto}$ Non conformità lieve: $T_{previsto} < T \leq T_{previsto} + 10$ Non conformità grave: $T > T_{previsto} + 10$	Si
	A.4 Sostituzione Apparecchiatura su collaudo negativo (se applicabile)	Se il collaudo ha esito negativo sostituzione dell'Apparecchiatura entro 10 (dieci) giorni solari decorrenti dalla data del relativo Verbale	Capitolato Tecnico § 4.2	Confronto tra data presente sul Verbale di Collaudo e data di consegna Apparecchiatura sostitutiva	Verbale di Collaudo e nuovo Verbale di Consegna	Conformità: $T \leq T_{previsto}$ Non conformità lieve: $T_{previsto} < T \leq T_{previsto} + 5$ Non conformità grave: $T > T_{previsto} + 5$	Si
B) Qualità del prodotto/ser vizio fornito	B.1 Controllo prodotto fornito (apparecchiatura)	Corrispondenza delle caratteristiche tecniche minime e migliorative delle apparecchiature ordinate e quelle consegnate	N.A.	Confronto tra le caratteristiche tecniche indicate nella Guida all'Accordo Quadro e quelle delle apparecchiature	Guida all'Accordo Quadro e scheda tecnica dell'apparecchiatura	Conformità: corrispondenza tra apparecchiatura ordinata e consegnata Non Conformità Grave: non corrispondenza tra apparecchiatura ordinata e consegnata	No
	B.2 Controllo prodotto fornito (materiale di consumo)	Corrispondenza tra materiale di consumo ordinato e consegnato	N.A.	Confronto tra le caratteristiche tecniche indicate nella Guida all'Accordo Quadro e quelle del materiale di consumo consegnato	Guida all'Accordo Quadro e materiale di consumo consegnato	Conformità: corrispondenza tra materiale di consumo e consegnato Non Conformità Grave: non corrispondenza tra materiale di consumo e consegnato	No
	B3 - 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 § 6.3	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 : rispetto dei giorni previsti; Non Conformità Grave : mancato rispetto dei giorni previsti	Si

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato tecnico/ Accordo Quadro	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale
	B4 - 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 § 6.3	Confronto tra quantità di dispositivi indicati nel modulo d'ordine e quantità di dispositivi consegnati	Modulo d'ordine e verbale di consegna	Conformità: rispetto dei giorni previsti; Non Conformità Grave: mancato rispetto dei giorni previsti	Sì
C) Qualità dei servizi integrativi di gestione	C.1 - Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta; - della quantità 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	Conformità: correttezza nella fatturazione Non conformità Grave: non correttezza nella fatturazione	No
D) - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	D.1 Manutenzione preventiva	Rispetto del calendario, redatto tra le parti, degli interventi di manutenzione preventiva dettagliato per ogni apparecchiatura	Capitolato Tecnico § 4.6.1	Confronto fra la/le data/e definite nel calendario e la/le data/e del/dei verbale/i di intervento	Calendario Interventi e Verbale di intervento	Conformità: manutenzioni effettuate alle frequenze previste e nelle date concordate Non Conformità Grave: manutenzioni non effettuate alle frequenze previste e nelle date concordate	Sì
	D.2 Manutenzione correttiva	Tempo intervento entro 48 (Lotto 1) o 24 (Sub-lotto 2.1) ore lavorative dalla Richiesta d'Intervento	Capitolato Tecnico § 4.6.2	Confronto fra la data e l'ora della richiesta d'intervento e la data e l'ora riportate nel verbale di intervento	Richiesta di Intervento e Verbale di Intervento	Conformità: $T \leq T_{previsto}$ (48 o 24) Non conformità lieve: $T_{previsto} < T \leq T_{previsto} + 8$ ore Non conformità grave: $T > T_{previsto} + 8$ ore	Sì
	D.3 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 § 4.6.3	Verifica attraverso una campagna di telefonate in BLIND TEST, ripartite in orari differenti di differenti giornate lavorative	Documento di comprova dell'effettivo orario del Customer Care e dei numeri dello stesso riportati nella Guida all'AQ	Conforme: 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 Grave: gli orari sono rispettati per meno del 80% delle chiamate	No
E) - Qualità dei servizi di formazione	E.1 Formazione base	Rispetto del calendario (comprese le eventuali successive modifiche concordate tra le parti) e delle tempistiche concordate tra le parti, relativo alla formazione di base del personale dell'Amministrazione e dei pazienti	Capitolato Tecnico § 4.4	Verifica documentale: confronto fra il calendario (eventuale ultima versione) e la/le data/e del/dei verbale/i di formazione	Calendario Interventi e Verbali di formazione	Conforme: rispetto delle date concordate nel calendario; Non Conformità Grave: mancato rispetto delle date concordate nel calendario.	Sì
	E.2 Formazione specialistica - servizio opzionale (solo lotto 2)	Rispetto del calendario (comprese le eventuali successive modifiche concordate tra le parti) e delle tempistiche concordate tra le parti, relativo alla formazione di base del personale dell'Amministrazione e dei pazienti	Capitolato Tecnico § 4.4	Verifica documentale: confronto fra il calendario (eventuale ultima versione) e la/le data/e del/dei verbale/i di formazione	Calendario Interventi e Verbali di formazione	Conforme: rispetto delle date concordate nel calendario; Non Conformità Grave: mancato rispetto delle date concordate nel calendario.	Sì