

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in Capitolato	Riferimenti Capitolato/ Schema di AQ	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A.1 Consegna delle apparecchiature	Rispetto dei tempi di installazione delle apparecchiature entro e non oltre 30 (trenta) giorni solari per ordini di fornitura fino a n. 5 sistemi di chirurgia robotica. I tempi sono calcolati a decorrere dal primo giorno successivo a quello della data dell'Ordine di Fornitura. Si tenga presente che il numero massimo di consegne totali mensili che il Fornitore dovrà garantire è 5 (cinque); 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. Nel caso siano superate le 5 apparecchiature mensili, il fornitore deve darne indicazione all'Amministrazione ordinante nella conferma d'ordine comunicando la nuova data prevista.	Capitolato Tecnico § 4.1	Confronto delta fra data ordine e data consegna	Conferma Ordine e Verbale di Consegna e installazione	Conforme: $T \leq T_{previsto}$ Non conformità lieve: $T_{previsto} < T \leq T_{previsto} + 10$ Non conformità grave: $T > T_{previsto} + 10$
	A.2 Consegna dello strumentario chirurgico	Consegna dello strumentario chirurgico entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta	Capitolato Tecnico § 4.1	Confronto delta tra la data di ricezione della richiesta di approvvigionamento e la data di consegna dello strumentario chirurgico	Conferma Ordine e Verbale di Consegna e installazione	Conforme: $T \leq T_{previsto}$ Non conformità lieve: $T_{previsto} < T \leq T_{previsto} + 10$ Non conformità grave: $T > T_{previsto} + 10$
	A.3 Installazione delle apparecchiature	Rispetto dei tempi di installazione delle apparecchiature entro e non oltre 15 (quindici) giorni solari dalla consegna. I tempi sono calcolati a decorrere dal primo giorno successivo a quello della data del Verbale di consegna.	Capitolato Tecnico § 4.2	Confronto delta fra data consegna e data installazione	Verbale di Consegna e Installazione	Conforme: $T \leq T_{previsto}$ Non conformità lieve: $T_{previsto} < T \leq T_{previsto} + 10$ Non conformità grave: $T > T_{previsto} + 10$
	A.4 Collaudo dell'apparecchiatura	Entro 10 (dieci) giorni solari dalla data di installazione	Capitolato Tecnico § 4.3	Confronto delta tra la data presente sul Verbale di Consegna e installazione e la data del Verbale di Collaudo	Verbale di Consegna e installazione e Verbale di Collaudo	Conforme: $T \leq T_{previsto}$ Non conformità lieve: $T_{previsto} < T \leq T_{previsto} + 10$ Non conformità grave: $T > T_{previsto} + 10$
	A.5 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 § 4.3	Confronto tra data presente sul Verbale di Collaudo e data di consegna Apparecchiatura sostitutiva	Verbale di Collaudo e nuovo Verbale di Consegna	Conforme: $T \leq T_{previsto}$ Non conformità lieve: $T_{previsto} < T \leq T_{previsto} + 10$ Non conformità grave: $T > T_{previsto} + 10$
B - Qualità del prodotto fornito	B.1 Controllo prodotto fornito	Corrispondenza delle caratteristiche tecniche minime e migliorative delle apparecchiature ordinate e quelle consegnate Corrispondenza tra materiale di consumo/strumentario chirurgico ordinato e consegnato	N.A.	Confronto tra le caratteristiche tecniche indicate nella Guida all'Accordo Quadro e quelle delle apparecchiature/material e di consumo/strumentario chirurgico consegnato	Guida all'Accordo Quadro e scheda tecnica dell'apparecchiatura/materiale di consumo/strumentario chirurgico consegnato	Conforme: corrispondenza tra apparecchiatura/materiale di consumo/strumentario chirurgico ordinata/o e consegnata/o Non Conformità Grave: non corrispondenza tra apparecchiatura/materiale di consumo/strumentario chirurgico ordinata/o e consegnata/o
	B.2 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 § 4.3	Confronto fra la data di ritiro e la data di sostituzione dei prodotti	Richiesta di intervento e nota dell'intervento di sostituzione dei prodotti	Conforme: rispetto dei giorni previsti Non Conformità Grave: mancato rispetto dei giorni previsti
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	Conforme: correttezza nella fatturazione Non conformità Grave: non correttezza nella fatturazione

D - Qualità del Call Center del Fornitore	D.1 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 in una fascia oraria che va dalle ore 8:30 alle ore 13:30 e dalle ore 14:30 alle ore 17:30	Capitolato Tecnico § 4.5.3	Verifica attraverso una campagna di telefonate in BLIND TEST, ripartite in orari differenti di differenti giornate lavorative	Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio: risposta entro 30 secondi, per il 90% delle chiamate ricevute nel corso del Blind test. Verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore inteso come persona fisica, al netto dei messaggi IVR (Interactive Voice Response). In caso di mancata risposta entro il tempo definito, il livello di servizio si considera disatteso.	Conforme: il livello di servizio è rispettato per ≥ 90% delle chiamate Non Conformità Grave: il livello di servizio non è rispettato per <90% delle chiamate
E - Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E.1 Formazione	Verificare l'erogazione del corso di formazione iniziale e successivi aggiornamenti periodici concordati con le Amministrazioni ordinanti secondo quanto prescritto nel Capitolato tecnico	Capitolato Tecnico § 4.4	Corrispondenza tra i corsi erogati e quanto previsto in Capitolato	Documenti attestanti l'inizio e lo svolgimento del corso (Mail/PEC/documenti equipollenti)	Conforme: formazione erogata come concordato con l'Amministrazione ordinante Non Conformità Grave: formazione non erogata come concordato con l'Amministrazione ordinante
	E.2 Manutenzione preventiva	Rispetto del calendario, redatto tra le parti, degli interventi di manutenzione preventiva dettagliato per ogni apparecchiatura	Capitolato Tecnico § 4.5.1	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	Conforme: manutenzioni effettuate alle frequenze previste e nelle date concordate Non Conformità Grave: manutenzioni non effettuate alle frequenze previste e nelle date concordate
	E.3 Manutenzione correttiva - tempi di intervento	Intervento entro 4 (quattro) ore lavorative dal momento della ricezione della “Richiesta di intervento” trasmessa dall'Amministrazione;	Capitolato Tecnico § 4.5.2	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	Conforme: T rispettati nel range 95% ≤ interventi < 100% Non Conformità Lieve: T rispettati nel range 50% ≤ interventi < 95% Non conformità Grave: T rispettati <50% interventi
	E.4 Manutenzione correttiva - tempi di ripristino	Ripristino funzionalità dell'apparecchiatura/dispositivo guasta entro 2 (due) giorni lavorativi dal momento della ricezione della “Richiesta di intervento” trasmessa dall'Amministrazione nel 90% dei casi (annuali rilevati) e per il restante 10% dei casi (annuali rilevati) entro 3 (tre) giorni lavorativi.	Capitolato Tecnico § 4.5.2	Confronto fra la data e l'ora della richiesta d'intervento e la data e l'ora di ripristino riportate nel verbale di intervento	Richiesta di Intervento e Verbale di Intervento	Conforme: rispetto dei tempi prescritti Non Conformità Grave: mancato rispetto dei tempi prescritti

Lo Schema di Verifiche Ispettive ha carattere indicativo e non esaustivo dell'ambito di verifica dei livelli di servizio previsti in Accordo Quadro.