

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 ambulatorio mobile	Tempo di consegna: ≤ 180 giorni solari per Lotto 1 e Lotto 2, ≤ 140 giorni solari per Lotto 3 e Lotto 4, a decorrere dalla data in cui l'Ordine di Fornitura diventa irrevocabile (8 giorni lavorativi). Nel caso in cui il periodo che intercorre tra il momento di irrevocabilità dell'OdF e la data prevista per la consegna includa il mese di agosto o di dicembre, i predetti termini potranno essere prorogati di 15 (quindici) giorni solari.	Capitolato Tecnico § 6.3	Confronto tra data ordine e data di consegna (o data disponibilità al collaudo del Fornitore)	Documento di trasporto, Verbale di consegna	Conforme: T ≤ 140 / 180 gg Non Conformità Lieve: 140 /180 gg < T ≤ 170 / 210 gg Non Conformità Grave: T > 170 / 210 gg
	A.2 Risoluzione della non conformità sulla Verifica di conformità del veicolo	Entro 20 (venti) giorni lavorativi decorrenti dalla data di sottoscrizione del relativo verbale.	Capitolato Tecnico § 6.4	Confronto tra data della verifica di conformità del veicolo e data di sottoscrizione del relativo verbale	Verbale di consegna e nuovo Verbale di consegna	Conforme: T ≤ 20 gg Non conformità lieve: 20 gg < T ≤ 30 gg Non conformità grave: T > 30 gg
	A.3 Verifica di conformità/Collaudo dell'apparecchiatura	Entro 10 (dieci) giorni solari dalla data di consegna dell'apparecchiatura	Capitolato Tecnico § 6.5	Confronto tra data presente sul Verbale di Consegna e data del Verbale di Collaudo	Verbale di Consegna e Verbale di Collaudo	Conforme: T ≤ 10 gg Non conformità lieve: 10 gg < T ≤ 20 gg Non conformità grave: T > 20 gg
	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 § 6.5	Confronto tra data presente sul Verbale di Collaudo e data di consegna Apparecchiatura sostitutiva	Verbale di Collaudo e nuovo Verbale di Consegna	Conforme: T ≤ 10 gg Non conformità lieve: 10 gg < T ≤ 20 gg Non conformità grave: T > 20 gg
B - Qualità del prodotto fornito	B.1 Controllo prodotto fornito	Corrispondenza delle caratteristiche tecniche minime e migliorative degli ambulatori	Capitolato Tecnico § 5	Confronto tra le caratteristiche tecniche indicate nel Progetto e nelle schede tecniche (Documentazione a comprova) e quelle degli ambulatori mobili consegnati	Progetto e schede tecniche da Documentazione a comprova	Conforme: corrispondenza tra ordinato e consegnato Non Conformità Grave: non corrispondenza tra ordinato e consegnato
	B.2 Rispetto dei tempi di ritiro e sostituzione per i prodotti con difformità qualitativa	Ritiro e sostituzione entro 30 giorni solari dalla ricezione della comunicazione scritta di contestazione, dei prodotti che presentino difformità qualitativa	Capitolato Tecnico § 6.6.2	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: T ≤ 30 gg Non Conformità Grave: T > 30 gg
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 dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	D.1 Manutenzione programmata (veicolo)	A partire dalla data di presa in carico del veicolo, il numero massimo di giorni concessi per il tagliando del veicolo è di 3 giorni lavorativi, purché sia stato rispettato il numero di giorni di anticipo per la prenotazione dell'intervento.	Capitolato Tecnico § 6.6.1.1	Confronto fra la/e data/e definite nel calendario e la/e data/e del/del verbale/i di intervento	Calendario Interventi e Verbale di intervento	Conforme: T ≤ 3 gg (purché sia stato rispettato il numero di giorni di anticipo per la prenotazione dell'intervento) Non Conformità Lieve: 3 gg < T ≤ 5 gg (purché sia stato rispettato il numero di giorni di anticipo per la prenotazione dell'intervento) Non Conformità Grave: T > 5 gg (purché sia stato rispettato il numero di giorni di anticipo per la prenotazione dell'intervento)
	D.2 Manutenzione su chiamata (veicolo)	Causa del guasto diagnosticata entro 3 (tre) giorni lavorativi dal momento della data di presa in carico da parte del Centro assistenza.	Capitolato Tecnico § 6.6.1.2	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
	D.3 Manutenzione preventiva (apparecchiature)	Rispetto del calendario, redatto tra le parti, degli interventi di manutenzione preventiva dettagliato per ogni apparecchiatura elettromedicale/dispositivo medico	Capitolato Tecnico § 6.6.2.1	Confronto fra la/e data/e definite nel calendario e la/e data/e del/del 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
	D.4 Manutenzione correttiva - tempi di intervento (apparecchiature)	Intervento entro 4 (quattro) ore lavorative dal momento della ricezione della "Richiesta di intervento" trasmessa dall'Amministrazione	Capitolato Tecnico § 6.6.2.2	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 ≥ 95% interventi Non Conformità Lieve: 50% ≤ T < 95% interventi Non conformità Grave: T < 50% interventi
	D.5 Manutenzione correttiva - tempi di ripristino (apparecchiature)	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 § 6.6.2.2	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.