

Schema delle verifiche ispettive per tutti i lotti									
Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
1) Qualità del processo di esecuzione dell'ordine.	Invio conferma ordine	Invio a mezzo fax della conferma d'ordine entro 48 h solari dalla ricezione dell'ordinativo.	Capitolato Tecnico paragrafo 2	Verifica documentale: confronto tra la data e l'ora della ricezione dell'Ordine e la data e l'ora del documento di Conferma d'Ordine.	ordinativo di fornitura invio conferma d'ordine	Presso P.A. Ordinate / Fornitore	Conforme (on): T < 48 h. Rispetto invio conferma ordine entro 48 h solari. Conforme con Osservazioni: T = 48 h. Conferma ordine alle 48 h solari. Non Conformità Lieve: 48 h < T ≤ 96 h. Conferma ordine entro le 96 h solari. Non Conformità Importante: 96 h < T ≤ 144 h. Conferma ordine entro 144 h solari. Non Conformità Grave (off): T > 144 h. Conferma ordine oltre le 144 h solari.	NO	
	Invio conferma ordine	La conferma d'ordine deve avere l'indicazione della data di registrazione ed il numero progressivo assegnato al medesimo.	Capitolato Tecnico paragrafo 2	Verifica documentale: sulla conferma d'ordine presenza della data di registrazione e della assegnazione del numero progressivo.	Conferma d'ordine	Presso P.A. Ordinate / Fornitore	Conforme (on): conferma d'ordine con l'indicazione della data di registrazione e del numero progressivo. Non Conformità Grave (off): conferma d'ordine senza l'indicazione della data di registrazione e del numero progressivo.	NO	
	Consegna dei Prodotti	I prodotti che verranno indicati nelle Richieste di Consegna, relativamente all'ordinativo, dovranno essere consegnati entro e non oltre 10 (dieci) giorni solari a decorrere dal giorno lavorativo successivo alla data del loro ricevimento.	Capitolato Tecnico paragrafo 2.4	Verifica documentale: confronto tra la data della Richiesta di Consegna e la data del Documento di Trasporto o di Consegna.	Documento di richiesta di consegna e documento di trasporto o consegna	Presso P.A. Ordinate / Fornitore	Conforme (on): T < 10 gg. Entro 10 gg dalla data di Richiesta di Consegna. Conforme con Osservazioni: T = 10 gg. Consegna effettuata il 10 giorno rispetto alla data di Richiesta di Consegna. Non Conformità Lieve: 10 gg < T ≤ 20. Consegna effettuata tra 10 e 20 gg rispetto alla data di Richiesta di Consegna. Non Conformità Importante: 20 gg < T ≤ 30 gg. Consegna effettuata tra 20 e 30 gg rispetto alla data di Richiesta di Consegna. Non Conformità Grave (off): T > 30 gg. Consegna effettuata oltre 30 gg rispetto alla data di Richiesta di Consegna.	SI	
	Indisponibilità temporanea dei Prodotti	In caso di indisponibilità temporanea di prodotti per causa di forza maggiore, il Fornitore dovrà comunicare alle Amministrazioni Contraenti e/o per esse alle Unità Richiedenti la sopravvenuta indisponibilità prima di ricevere eventuali richieste di consegna relative a quel prodotto.	Capitolato Tecnico paragrafo 2.6	Verifica documentale: confronto tra la data della Comunicazione di Indisponibilità e la Richiesta di Consegna.	lettere e/o comunicazioni via fax di indisponibilità	Presso P.A. Ordinate / Fornitore	Conforme (on): comunicazione dell'indisponibilità temporanea dei prodotti per cause di Forza Maggiore antecedentemente a richiesta di consegna. Non Conformità Grave (off): comunicazione dell'indisponibilità temporanea dei prodotti per cause di Forza Maggiore successivamente a richiesta di consegna o mancata comunicazione.	SI	
	Consegna parziale	Nel caso in cui l'Amministrazione Contraente e/o l'Unità Richiedente rilevi che la quantità dei prodotti consegnati sia inferiore alla quantità ordinata, la consegna sarà considerata parziale e il fornitore dovrà provvedere all'integrazione entro e non oltre i n. 5 (cinque) giorni solari dal ricevimento della comunicazione da parte dell'Amministrazione	Capitolato Tecnico paragrafo 3.1	Verifica documentale: confronto tra la data della Richiesta di Integrazione da parte dell'Amministrazione e la data del documento di trasporto dell'Integrazione.	lettere e/o comunicazioni via fax, documento di trasporto o consegna	Presso P.A. Ordinate / Fornitore	Conforme (on): T < 5 gg. Integrazione entro e non oltre 5 giorni solari dal ricevimento della comunicazione di difformità. Conformità con Osservazione: T = 5 gg. Integrazione effettuata il 5 gg solare dal ricevimento della comunicazione di difformità. Non Conformità Lieve: 5 gg. < T ≤ 10 gg. Integrazione effettuata tra il 5 e il 10 gg solare dal ricevimento della comunicazione di difformità. Non Conformità Importante: 10 gg. < T ≤ 15 gg. Integrazione effettuata tra il 10 e il 15 gg solare dal ricevimento della comunicazione di difformità. Non Conformità Grave (off): T > 15 gg. Integrazione effettuata con più di di 15 gg solare dal ricevimento della comunicazione di difformità.	SI	
	Ritiro dei resi nel caso di difformità di qualità	In caso di difformità qualitativa del prodotto, il Fornitore è tenuto al ritiro e alla sostituzione (con riconsegna) dei Prodotti contestati entro e non oltre n. 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione scritta da parte dell' Amministrazione	Capitolato Tecnico paragrafo 3.2	Verifica documentale: confronto tra la data della Comunicazione di Difformità e la data del documento di trasporto del Ritiro e Sostituzione.	lettere e/o comunicazioni via fax, documento di trasporto o consegna	Presso P.A. Ordinate / Fornitore	Conforme (on): T < 10 gg. Ritiro e sostituzione effettuato entro il limite di 10 gg solari. Conforme con Osservazione: T = 10 gg. Ritiro e sostituzione effettuato il 10 gg solare. Non Conformità Lieve: 10 gg. < T ≤ 20 gg. Ritiro e sostituzione effettuato tra il 10 gg e il 20 gg solare. Non Conformità Importante: 20 gg. < T ≤ 30 gg. Ritiro e sostituzione effettuato tra il 20 gg e il 30 gg solare. Non Conformità Grave (off): T > 30 gg. Ritiro e sostituzione effettuato oltre il 30 gg solare.	SI	
2) Qualità dei prodotti/servizi forniti/erogati dal Fornitore	Corrispondenza tra i prodotti ordinati e quelli consegnati (in termini di qualità)	I singoli prodotti devono essere conformi alla scheda tecnica di cui al disciplinare.	Disciplinare di Gara paragrafo 9 capoversi a, b, c.	Verifica documentale: confronto tra le schede tecniche presentate dopo le operazioni di negoziazione ed i prodotti consegnati.	Schede tecniche	Presso P.A. Ordinate / Fornitore	Conforme (on): corrispondenza tra le schede tecniche presentate all'atto della negoziazione ed i prodotti consegnati all'Amministrazione. Non Conformità Grave (off): non corrispondenza tra le schede tecniche presentate all'atto della negoziazione ed i prodotti consegnati all'Amministrazione.	NO	
3) Qualità dei servizi integrativi di gestione.	Svolgimento seduta informativa al personale sulle caratteristiche dei prodotti	Svolgimento seduta informativa sulle caratteristiche dei prodotti per il personale sanitario	Capitolato Tecnico paragrafo 2.2 capoverso D)	Verifica di Esecuzione della seduta informativa sulle caratteristiche dei prodotti per il personale sanitario.	Verifica presso la P.A. o documento che ne attesti l'esecuzione	Presso P.A. Ordinate / Fornitore	Conforme (on): esecuzione della seduta informativa. Non Conformità Grave (off): non esecuzione della seduta informativa.	SI	
	Svolgimento seduta informativa al personale sulle caratteristiche dei prodotti	Svolgimento seduta informativa sulle caratteristiche dei prodotti per il personale sanitario, da erogarsi entro n. 15 (quindici) giorni lavorativi dall'accettazione dell'ordinativo di fornitura.	Capitolato Tecnico paragrafo 2.2 capoverso D)	Verifica documentale: confronto tra la data di accettazione dell'Ordinativo e la data di inizio esecuzione della seduta informativa sulle caratteristiche dei prodotti.	Programma della seduta informativa e documentazione attestante l'erogazione	Presso P.A. Ordinate / Fornitore	Conforme (on): T < 15 gg. Erogazione della seduta informativa entro 15 gg lavorativi dall'accettazione dell'Ordinativo di Fornitura. Non Conformità Grave (off): T > 15 gg. Erogazione della seduta informativa oltre 15 gg lavorativi dall'accettazione dell'Ordinativo di Fornitura.	SI	
	Svolgimento seduta informativa al personale sulle caratteristiche dei prodotti	Programma della seduta informativa sulle caratteristiche dei prodotti per il personale sanitario	Capitolato Tecnico paragrafo 2.2 capoverso D)	durata della seduta informativa inferiore a quanto previsto da capitolato.	Programma della seduta informativa	Presso P.A. Ordinate / Fornitore	Conforme (on): conformità del Programma della seduta informativa erogata con quello previsto da capitolato. Non Conformità Grave (off): difformità del Programma della seduta informativa erogata con quello previsto da capitolato.	SI	
	Svolgimento seduta informativa al personale sulle caratteristiche dei prodotti	Il programma della seduta informativa al personale prevede: per tutti i lotti ad esclusione dei lotti 1 (Rif. A) e lotto 14 (Rif. A) una durata garantita di un tempo minimo di 20 (venti) minuti per ogni differente tipologia di prodotto per i lotti 1 (Rif. A) e lotto 14 (Rif. A) una durata garantita di un tempo minimo di 6 (sei) ore l'illustrazione dei prodotti	Capitolato Tecnico paragrafo 2.2 capoverso D)	Intervista alle P.A. o verifica documentale se prevista	Documentazione attestante l'orario di svolgimento della seduta informativa se previsto	Presso P.A. Ordinate / Fornitore	Conforme (on): durata della seduta informativa uguale o maggiore rispetto a quanto prescritto da capitolato. Non Conformità Grave (off): durata della seduta informativa inferiore rispetto a quanto previsto da capitolato.	SI	
	Applicazione Penali	verificare l'applicazione di eventuali penali da parte della PA	N.A.	Tramite intervista alla PA, lettere e/o comunicazione di applicazione delle penali, ecc..	lettere e/o comunicazioni di applicazione penali	Presso P.A. Ordinate / Fornitore	N.A.	N.A.	
	Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica; 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	Presso P.A. Ordinate / Fornitore	Conformità: correttezza nella fatturazione. Non conformità Grave: non correttezza nella fatturazione.	NO	
4) Qualità dei call center del fornitore	Verifica attivazione del call center	Call center disponibile.	Capitolato Tecnico paragrafo 2.2 capoverso A)	Verifica attraverso 1telefonata l'attivazione del call center.	Documentazione dell'esito della telefonata	N.A.	Conformità: call center attivato. Non conformità Grave: call center non attivato.	NO	
5) Qualità dei servizi di assistenza (tecnico e post-vendita) della fornitura	Tempo di chiusura del reclamo	La chiusura del reclamo da parte del Fornitore deve avvenire entro n. 10 (dieci) giorni lavorativi a partire dalla data di ricezione del fax.	Capitolato Tecnico paragrafo 4.1	Verifica documentale: confronto tra la data del fax di Notifica Reclamo e la data sul documento di Chiusura Reclamo (risposta fax o documentazione di intervento)	Documentazione di risposta con esito	Presso P.A. Ordinate / Fornitore	Conforme (on): T < 10 gg. Rispetto del termine di 10 gg lavorativi. Conforme con Osservazioni: T = 10 gg. Risposta il decimo giorno lavorativo. Non Conformità Lieve: 10 gg < T ≤ 12 gg. Risposta tra 10 gg e 12 gg lavorativi Non Conformità Importante: 12 gg < T ≤ 15 gg. Risposta tra 12 gg e 15 gg lavorativi. Non Conformità Grave (off): T > 15 gg. Risposta oltre i 15 gg lavorativi o nessuna risposta.	SI	