

Gara telematica per la fornitura di Dispositivi per la protezione individuale ed accessori per le Pubbliche Amministrazioni

Allegato 1.3 - Schema di Verifiche Ispettive - Dispositivi per la protezione individuale ed accessori

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Penali applicabili da parte delle PA	Note
Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Predisposizione e consegna del catalogo cartaceo	Predisposizione ed invio di un catalogo comprendenti tutti i prodotti aggludicati nel lotto di fornitura entro 15 gg. dalla data di richiesta scritta da parte della PA. Il catalogo dovrà essere composto da: ID prodotto, foto del prodotto, tempo di consegna standard, prezzo e relativi servizi accessori	Capitolato tecnico capitolo 7.6	Confronto tra la data di richiesta da parte della PA e la data di consegna del catalogo da parte del fornitore	Fax, e-mail di richiesta da parte della PA e di invio da parte del fornitore.	Presso la PA ordinante e fornitore	Una tantum	Conformità (on): T < 15gg Conforme con osservazioni: T = 15gg Non Conformità Lieve: 15gg<T ≤ 20gg Non Conformità Importante: 20gg <T ≤ 25gg Non Conformità Grave (off): T >25gg	no	
	Consegna dei prodotti	<div>- per ordini da 1 a 10 prodotti → tempo di consegna ≤ 30 gg (giorni lavorativi)</div> <div>- per ordini fino a 100 prodotti → tempo di consegna ≤ 40 gg (giorni lavorativi)</div> <div>- per ordini da 101 a 300 prodotti → tempo di consegna ≤ 50 gg (giorni lavorativi)</div> <div>- per ordini da 301 a 600 prodotti → tempo di consegna ≤ 60 gg (giorni lavorativi)</div> <div>- per ordini da 601 a 900 prodotti → tempo di consegna ≤ 70 gg (giorni lavorativi)</div> <div>- per ordini oltre a 901 prodotti → tempo di consegna ≤ 80 gg (giorni lavorativi)</div> <div>NB = in caso di difformità rispetto i tempi di consegna sopra indicati e quanto riportato nell'ordinativo di fornitura cfr. Capitolato tecnico 5.1</div>	Capitolato tecnico capitolo 5	confronto tra data ordine e data di consegna	Ordinativo di fornitura, nota di consegna	Presso la PA	Una tantum	<div>per ordini da 1 a 10 prodotti: Conformità: T < 30gg Conforme con osservazioni: T = 30gg Non Conformità Lieve: 30gg<T ≤ 40gg Non Conformità Importante: 40gg <T ≤ 50gg Non Conformità Grave (off): T >50gg</div> <div>- per ordini fino a 100 prodotti: Conformità: T < 40gg Conforme con osservazioni: T = 40gg Non Conformità Lieve: 40gg<T ≤ 50gg Non Conformità Importante: 50gg <T ≤ 60gg Non Conformità Grave (off): T >60gg</div> <div>- per ordini da 101 a 300 prodotti: Conformità: T < 50gg Conforme con osservazioni: T = 50gg Non Conformità Lieve: 50gg<T ≤ 60gg Non Conformità Importante: 60gg <T ≤ 70gg Non Conformità Grave (off): T >70gg</div> <div>- per ordini da 301 a 600 prodotti: Conformità: T < 60gg Conforme con osservazioni: T = 60gg Non Conformità Lieve: 60gg<T ≤ 70gg Non Conformità Importante: 70gg <T ≤ 80gg Non Conformità Grave (off): T >80gg</div> <div>- per ordini da 601 a 900 prodotti: Conformità: T < 70gg Conforme con osservazioni: T = 70gg Non Conformità Lieve: 70gg<T ≤ 80gg Non Conformità Importante: 80gg <T ≤ 90gg Non Conformità Grave (off): T >90gg</div>	si	
Qualità dei prodotti/servizi forniti	Conformità tra ordinato e consegnato	Corrispondenza tra prodotti ordinati e quanto consegnato alla PA	Capitolato tecnico, capitolo 4,2 e 4.3	Confronto tra prodotto consegnato con quello ordinato	Ordinativo di fornitura, nota di consegna e/o documento di trasporto*	Presso la PA	Una tantum	Conformità (on): esatta corrispondenza tra consegnato ed ordinato Non conformità grave (off): non corrispondenza tra consegnato ed ordinato	si	* la nota di consegna può essere equiparata al documento di trasporto se quest'ultimo contiene: data e n° ordine, data consegna, tipologia e quantitativi dei prodotti consegnati. La nota di consegna deve essere sottoscritta da un incaricato della PA e da un incaricato del fornitore
Qualità dei servizi integrativi di gestione	Validità attestazioni emesse dal fornitore	Esistenza certificazione Ecolabel in corso di validità	Capitolato tecnico capitolo 3.2 - par. 3.2.1	Verifica della data di scadenza riportata sul documento di certificazione	Certificazione Ecolabel	Presso il Fornitore	Una tantum	Conformità (on): certificazione attiva Non conformità grave (off): certificazione scaduta	no	In caso di certificazione in scadenza verificare l'attivazione della richiesta di rinnovo della certificazione stessa
	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 quelli consegnati	Fatture e documenti allegati, nota di consegna e modulo d'ordine	Presso la PA ordinante e fornitore	Una tantum	Conformità (on): corretta fatturazione Non conformità grave (off): non corretta fatturazione	no	

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Penali applicabili da parte delle PA	Note
	Applicazione penali	Applicazione penali	Schema di convenzione cfr. Penali	Intervista alla P.A., lettere e/o comunicazione di applicazione delle penali, ecc.	Documenti di contestazione dell'amministrazione contraente e, se presenti, di deduzione del fornitore e/o della Consip e/o dell'amministrazione contraente; fattura	Presso la PA ordinante e fornitore	Una tantum	N.A.	no	
Qualità del call center del fornitore	N° telefono e fax	Il call center avrà un numero telefonico ed un fax dedicati alla ricezione delle richieste dell'amministrazione	Capitolato tecnico capitolo 7.2	Intervista alla P.A. e/o telefonata al Call Center	Intervista/telefonata al call center	Presso la PA	Una tantum	Conformità (on): call center attivato Non conformità grave (off): call center non attivato	no	
	Verifica degli orari del call center	Servizio di Call Center da erogare dalle ore 8.30 alle 17.30 per tutti i giorni dell'anno esclusi sabato, domenica e festivi	Capitolato tecnico capitolo 7.2	100 telefonate in modalità blind test; 1 campagna per lotto	n.a.	n.a.	Una tantum	Conformità (on): esatta corrispondenza tra il livello di servizio previsto nel capitolato e quanto riscontrato; Non conformità grave (off): non corrispondenza tra il livello di servizio previsto nel capitolato e quanto riscontrato	no	
Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post-vendita	Interventi di personalizzazione	Rispetto dei tempi di consegna (riconoscimento di 1 giorno lavorativo aggiuntivo rispetto ai tempi di consegna standard per ogni 10 prodotti oggetto di intervento di personalizzazione)	Capitolato tecnico capitolo 5.1	Verifica dell'ordinativo di fornitura, del relativo modulo di dettaglio e della nota di consegna	Ordinativo di fornitura, modulo di dettaglio e nota di consegna	Presso la PA	Una tantum	Conformità (on): esatta corrispondenza tra quanto indicato nel modulo di dettaglio e la nota di consegna Non conformità grave (off): mancata corrispondenza tra quanto indicato nel modulo di dettaglio e la nota di consegna	si	