| 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1) Qualità del processo di esecuzione dell'Ordine | Invio Conferma Ordine | Invio della Conferma Ordine entro 2 (due) giorni lavorativi dalla ricezione dell'Ordinativo.<br>Conferma Ordine con indicazione della data di consegna delle apparecchiature | Capitolato Tecnico § 8.1 | Verifica documentale: confronto fra la data dell'invio della Conferma Ordine e la data di ricezione dell'Ordinativo di Fornitura | Ordinativo di Fornitura e Conferma Ordine | Presso P.A. Ordinante e/o Fornitore | **Conformità (on):** invio conferma ordine entro 3 giorni lavorativi dalla data di ricevimento/trasmissione dell'ordine con indicazione della data consegna apparecchiature<br>**Non conformità Grave (off):** non invio conferma ordine entro i tre giorni lavorativi |
| | Consegna ed installazione delle Apparecchiature in configurazione minima e dei dispositivi accessori | Rispetto dei tempi di consegna, installazione delle apparecchiature e istruzione del personale entro e non oltre i seguenti termini:<br>- 30 (trenta) giorni solari per ordinativi di fornitura fino a n. 3 ecotomografi/ecocardiografi in configurazione minima e comprensivi dei dispositivi opzionali<br>- 60 (sessanta) giorni solari per ordinativi di fornitura superiori a n. 3 ecotomografi/ecocardiografi in configurazione minima e comprensivi dei dispositivi opzionali;<br>- 30 (trenta) giorni solari, per ordinativi di soli dispositivi opzionali ordinati successivamente all'acquisto degli ecotomografi o ecocardiografi in configurazione minima.<br>I tempi sono calcolati a decorrere dal primo giorno successivo a quello della data dell'Ordinativo di Fornitura.<br>Si tenga presente che il numero massimo di consegne totali mensili per ciascun lotto che il Fornitore dovrà garantire è 20 (venti); 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 | Capitolato Tecnico § 5.1 | Verifica documentale: confronto tra data di consegna delle apparecchiature indicata nella conferma d'ordine e la data riportata nel verbale di consegna. Nel caso siano superate le 20 apparecchiature mensili, il fornitore deve darne indicazione all'Amministrazione ordinante nella conferma d'ordine. | Conferma Ordine e Verbale di Consegna | Presso P.A. Ordinante e/o Fornitore | **Nel caso non siano superate le 20 apparecchiature mensili:**<br>**Conformità:**<br>- fino a 3 apparecchiature in conf minima: T< 30 gg<br>- oltre 3 apparecchiature in conf minima: T< 60 gg<br>- dispositivi opzionali T< 30 gg;<br>**Conformità con osservazioni:**<br>- fino a 3 apparecchiature in conf minima: T= 30 gg<br>- oltre 3 apparecchiature in conf minima: T= 60 gg<br>- dispositivi opzionali: T= 30 gg;<br>**Non conformità lieve:**<br>- fino a 3 apparecchiature in conf minima: 30 < T ≤ 40 gg<br>- oltre 3 apparecchiature in conf minima: 60 < T ≤ 70 gg<br>- dispositivi opzionali: 30 < T ≤ 40 gg;<br>**Non conformità importante:**<br>- fino a 3 apparecchiature in conf minima: 40 < T≤ 50 gg<br>- oltre 3 apparecchiature in conf minima: 70 < T≤ 80 gg<br>- dispositivi opzionali: 40 < T ≤ 50 gg;<br>**Non conformità grave:**<br>- fino a 3 apparecchiature in conf minima: T> 50 gg<br>- oltre 3 apparecchiature in conf minima: T> 80 gg<br>- dispositivi opzionali: T> 50 gg.<br>**Nel caso siano superate le 20 apparecchiature mensili:**<br>**Conformità (on):** quando la data di consegna dell'apparecchiatura indicata nella Conferma d'Ordine corrisponde alla data del Verbale di Consegna;<br>oppure quando la data del Verbale di Consegna è precedente alla data di consegna indicata nella Conferma d'Ordine.<br>**Non conformità Grave (off):** quando la data del Verbale di Consegna è successiva alla data di consegna dell'apparecchiatura indicata nella Conferma d'Ordine. |
| | Collaudo dell'apparecchiatura in configurazione minima | Entro 20 (venti) giorni solari dalla data del Verbale di Consegna | Capitolato Tecnico § 5.2 | Verifica documentale: confronto tra data presente sul Verbale di Consegna e la data del Verbale di Collaudo | Verbale di Consegna e Verbale di Collaudo | Presso P.A. Ordinante e/o Fornitore | **Conformità (on):** T< 20<br>**Conforme con osservazioni:** T= 20<br>**Non conformità lieve:** 20< T≤35<br>**Non conformità importante:** 35< T45<br>**Non conformità grave (off):** T> 45 |
| | Sostituzione Apparecchiatura su collaudo negativo (se applicabile) | Se il collaudo ha esito negativo sostituzione dell'Apparecchiatura entro 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla data del relativo Verbale | Capitolato Tecnico § 5.2 | Verifica documentale: confronto tra data presente sul Verbale di Collaudo e data di consegna Apparecchiatura sostitutiva | Verbale di Collaudo e nuovo Verbale di Consegna | Presso P.A. Ordinante e/o Fornitore | **Conformità (on):** T< 10<br>**Conforme con osservazioni:** T= 10<br>**Non conformità lieve:** 10< T≤15<br>**Non conformità importante:** 15< T≤20<br>**Non conformità grave (off):** T> 20 |
| 2) Qualità dei prodotti/servizi forniti/erogati dal Fornitore | Controllo prodotto fornito | Corrispondenza delle caratteristiche tecniche minime e migliorative delle apparecchiature in configurazione minima ordinate e quelle consegnate | Capitolato Tecnico § 3 | Confronto tra le caratteristiche tecniche indicate nella Guida alla Convenzione e quelle delle apparecchiature consegnate | Guida alla Convenzione e scheda tecnica dell'apparecchiatura consegnata | Presso P.A. ordinante | **Conformità (on):** corrispondenza tra apparecchiatura ordinata e consegnata<br>**Non Conformità Grave (off)**: non corrispondenza tra apparecchiatura ordinata e consegnata |
| 3) Qualità dei servizi integrativi di gestione | Fatturazione | Verifica della conformità della fatturazione in termini di correttezza:<br>-degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta economica;<br>-dei prodotti/servizi fatturati rispetto a quelli consegnati/erogati | N.A. | Verifica documentale: corrispondenza dei prezzi fatturati vs. prezzi definiti in Offerta economica e corrispondenza dei beni fatturati con i beni consegnati | Fattura e documenti allegati, Verbale di Consegna, Modulo d'Ordine e Guida alla Convenzione | Presso P.A. Ordinante e/o Fornitore | **Conformità:** correttezza nella fatturazione;<br>**Non conformità Grave:** non correttezza nella fatturazione |
| | Applicazione delle penali | Verifica dell'applicazione di eventuali penali da parte della PA | N.A. | Intervista alla P.A. ordinante, lettere e/o comunicazione di applicazione delle penali, ecc | Lettere e/o comunicazione di applicazione penali | Presso P.A. Ordinante | **N.A.** |
| 4) Qualità del Customer Care del Fornitore | Attivazione Customer Care | Attivazione di un Customer Care con numero di telefono e fax dedicati | Capitolato Tecnico § 5.5.3 | Tramite intervista alla PA, e/o eventualmente tramite una telefonata al numero dedicato | n.a. | Presso P.A. Ordinante | **Conformità:** attivato<br>**Non conformità Grave:** non attivato |
| | Verifica degli orari Customer Care | Il Customer Care dovrà essere attivo per la ricezione delle Richieste di Intervento e delle chiamate tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, per almeno 8 ore in una fascia oraria che va dalle ore 8:00 alle ore 19:00. Le Richieste di Intervento di assistenza e/o manutenzione inoltrate oltre l'orario di lavoro e il sabato/domenica, si intenderanno ricevute il giorno lavorativo successivo | Capitolato Tecnico § 5.5.3 | Verifica attraverso 15/20 telefonate, per lotto, in blind test ripartite in orari differenti di differenti giornate lavorative | n.a. | n.a. | **Conforme (on):** gli orari del Customer Care sono rispettati<br>**Non Conformità Grave (off):** gli orari del Customer Care non sono rispettati |
| 5) Qualità dei servizi di assistenza (tecnico e post-vendita) della fornitura. | Manutenzione preventiva a 12 o a 48 mesi | Rispetto del calendario, redatto tra le parti, degli interventi di manutenzione preventiva dettagliato per ogni apparecchiatura (il servizio sarà effettuato con un numero di interventi annui pari ad almeno 3 a cadenza quadrimestrale, salvo diverso accordo tra le parti) | Capitolato Tecnico § 5.5.1 | Verifica documentale: 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 | Presso P.A. Ordinante e/o Fornitore | **Conformità (on):** manutenzioni effettuate alle frequenze previste e nelle date concordate<br>**Non Conformità Grave (off):** manutenzioni non effettuate alle frequenze previste e nelle date concordate |
| | Manutenzione correttiva a 12 o a 48 mesi | Tempo intervento entro 48 ore solari, esclusi sabato e festivi, dalla Richiesta d'Intervento | Capitolato Tecnico § 5.5.2 | Verifica documentale: 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 | Presso P.A. Ordinante e/o Fornitore | **Conformità (on):** T< 48<br>**Conforme con osservazioni:** T= 48<br>**Non conformità lieve:** 48< T≤56<br>**Non conformità importante:** 56< T≤60<br>**Non conformità grave (off):** T> 60 |
| | Manutenzione correttiva a 12 o a 48 mesi | Ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura o sostituzione con un'apparecchiatura identica a quella guasta allo scadere dei dieci (10) giorni lavorativi dalla Richiesta d'Intervento | Capitolato Tecnico § 5.5.2 | Verifica documentale: confronto fra la data della richiesta di intervento e la data della soluzione del guasto e ripristino della funzionalità | Richiesta di Intervento e Verbale di Intervento | Presso P.A. Ordinante e/o Fornitore | **Conformità (on):** T< 10<br>**Conforme con osservazioni:** T= 10<br>**Non conformità lieve:** 10< T≤15<br>**Non conformità importante:** 15< T≤20<br>**Non conformità grave (off):** T> 20 |