

GARA PER LA FORNITURA DI CARTA IN RISME

SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

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	Presenza penale	Note
Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Trasporto e consegna del prodotto	Tempo di consegna sulla penisola pari a: ≤7 gg (lavorativi) per la consegna da 80 risme e multipli, ≤15 giorni lavorativi per la consegna da 1 a 19 bancali; ≤20 giorni lavorativi per la consegna di almeno 20 bancali. I tempi di consegna potranno essere prorogati come riportato di seguito: · 3 giorni lavorativi per le isole; · 5 giorni lavorativi nel caso l'ordinativo venga emesso nel mese di agosto o di dicembre.	Capitolato Tecnico § 4	confronto tra data ordine e data di consegna	Ordinativo di fornitura - Nota di consegna, apposta nota sottoscritta da entrambi le parti "Amm.ne - Fornitore"	Presso il Fornitore e la P.A.	Una tantum	Conformità: T < T Consegna Conforme con osservazioni: T = T Consegna Non Conformità Lieve: T Consegna <T ≤ T Consegna + 3 gg Non Conformità Importante: T Consegna + 3 gg <T ≤ T Consegna + 10 gg Non Conformità Grave: T > T Consegna + 10 gg	SI	
Qualità del prodotto fornito	Corrispondenza delle caratteristiche tecniche della carta consegnata rispetto a quella ordinata	Corrispondenza tra carta consegnata e quello ordinata	Capitolato Tecnico § 4	confronto tra ordinativo di fornitura e verbale di consegna del fornitore	Ordinativo di fornitura, Nota di consegna	Presso il Fornitore e la P.A.	Una tantum	Conformità (on): corrispondenza, nel verbale di consegna, a quanto indicato nell'ordinativo di fornitura in termini di codice articolo della cartiera, denominazione commerciale, marca del prodotto, formato della carta, carta naturale o riciclata Non Conformità Grave (off): non corrispondenza, nel verbale di consegna, a quanto indicato nell'ordinativo di fornitura in termini di codice articolo della cartiera e/o denominazione commerciale e/o marca del prodotto e/o formato della carta e/o carta naturale o riciclata	no	
Qualità del call center del fornitore	Verifica degli orari del Call Center	dalle 8,30 alle 17,30 di tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi	Capitolato Tecnico § 6	Una campagna per lotto effettuata attraverso 10/15 telefonate in blind test	N.A.	N.A.	Una tantum	Conformità (on): Conforme alle richieste Non Conformità Grave (off): Non conforme alle richieste	SI	10 telefonate per lotto
Qualità dei servizi integrativi di gestione	Applicazione Penali	verificare l'applicazione di eventuali penali da parte della PA	Schema di Convenzione § 9	Tramite intervista alla PA, lettere e/o comunicazione di applicazione delle penali, ecc..	lettere e/o comunicazioni di applicazione penali	Presso la PA	Una tantum	NA	no	
	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	Capitolato Tecnico § 4	corrispondenza dei beni fatturati con i beni consegnati	fattura e documenti allegati, Nota di consegna, Ordinativo di fornitura	Presso il fornitore e la PA	Una tantum	Conformità: correttezza nella fatturazione; Non conformità Grave: non correttezza nella fatturazione	no	