

Schema delle verifiche ispettive Convenzione Servizi integrati per apparecchiature elettromedicali								
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 della PA
1) Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Presenza della Relazione redatta dal fornitore	Caso 1 (in cui il censimento e valorizzazione sia redatto dalla PA): predisposizione della relazione entro 40 giorni solari dalla ricezione della richiesta preliminare di fornitura Caso 2 (in cui il censimento e valorizzazione sia redatto dal fornitore): predisposizione della relazione entro 80 giorni solari dall'invio dell'ordinativo di fornitura	Capitolato Tecnico paragrafo 4	Caso 1: Confronto fra la data della richiesta preliminare di fornitura e la data di invio della relazione Caso 2: Confronto fra la data dell'ordinativo di fornitura e la data di invio della relazione	Caso 1: Richiesta preliminare di fornitura(PA)/Relazione (Fornitore) Caso 2: Ordinativo di fornitura(PA)/Relazione (Fornitore)	PA/Fornitore	CASO 1: Conformità (on): T<40 Conforme con osservazioni: T=40 Non conformità lieve: 40<T≤45 Non conformità importante: 45<T≤50 Non conformità grave (off): T>50 CASO 2: Conformità (on): T<80 Conforme con osservazioni: T=80 Non conformità lieve: 80<T≤85 Non conformità importante: 85<T≤90 Non conformità grave (off): T>90	NO
	Predisposizione del verbale di servizio e del piano operativo	Caso 1 Predisposizione del verbale di servizio entro 30 giorni solari dalla data di emissione dell'ordinativo di fornitura Caso 2 Predisposizione del verbale di servizio entro 30 giorni solari dalla data di emissione dell'atto integrativo	Capitolato Tecnico paragrafo 4	Caso 1: Confronto fra la data del verbale di servizio e la data di emissione dell'ordinativo di fornitura Caso 2: Confronto fra la data del verbale di servizio e la data di emissione dell'atto integrativo	Ordinativo di fornitura/atto integrativo all'ordinativo preliminare di fornitura, piano operativo e Verbale di servizio integrativo	PA/Fornitore	Conformità (on): T<30 Conforme con osservazioni: T=30 Non conformità lieve: 30<T≤35 Non conformità importante: 35<T≤40 Non conformità grave (off): T>40	NO
2) Qualità dei prodotti/servizi forniti/erogati dal Fornitore	Calendario degli interventi di manutenzione preventiva programmata	Redazione del calendario degli interventi di manutenzione preventiva entro 60 giorni dalla data di inizio attività riportata nel "verbale di servizio"	Capitolato Tecnico paragrafo 6.1.2	Confronto fra la data di attivazione del servizio riportata nel verbale di servizio e la data di consegna del calendario	Verbale di servizio, calendario degli interventi di manutenzione preventiva programmata	PA/Fornitore	Conformità (on): T<60 Conforme con osservazioni: T=60 Non conformità lieve: 60<T≤65 Non conformità importante: 65<T≤70 Non conformità grave (off): T>70	SI
	Rispetto del calendario degli interventi di manutenzione preventiva programmata	Rispetto della periodicità degli interventi di manutenzione mensili, trimestrali, quadrimestrali, semestrali e annuali.	Capitolato Tecnico paragrafo 6.1.1	Confronto fra le date di intervento previste nel calendario e le date dei relativi rapporti di lavoro	Calendario degli interventi, rapporti di lavoro	PA/Fornitore	Mensile Conforme: fino a 10 giorni oltre la data stabilita dal calendario Non conforme: > di 10 giorni oltre la data stabilita dal calendario Trimestrale e quadrimestrale Conforme: fino a 20 giorni oltre la data stabilita dal calendario Non conforme: > di 20 giorni oltre la data stabilita dal calendario Semestrale e annuale: Conforme: fino a 30 giorni oltre la data stabilita dal calendario Non conforme: > di 30 giorni oltre la data stabilita dal calendario Conformità (on): T<60 Conforme con osservazioni: T=60 Non conformità lieve: 60<T≤65 Non conformità importante: 65<T≤70 Non conformità grave (off): T>70	SI
	Calendari delle verifiche di sicurezza elettrica	Redazione del calendario delle verifiche di sicurezza elettrica entro 60 giorni dalla data di inizio delle attività riportata nel "verbale di servizio"	Capitolato Tecnico paragrafo 6.1.5	Confronto fra la data di inizio attività riportata nel verbale di servizio e la data di consegna del calendario	Verbale di servizio calendari delle verifiche di sicurezza elettrica	PA/Fornitore	Conformità (on): T<60 Conforme con osservazioni: T=60 Non conformità lieve: 60<T≤65 Non conformità importante: 65<T≤70 Non conformità grave (off): T>70	NO
	Rispetto del calendario delle verifiche di sicurezza elettrica	Rispetto del calendario	Capitolato Tecnico paragrafo 6.1.5	Confronto fra le date di intervento previste nel calendario e le date dei relativi rapporti di lavoro	Calendario degli interventi, rapporti di lavoro	PA/Fornitore	Conforme (on): verifica di sicurezza elettrica eseguite rispetto alla data del calendario con al massimo 2 settimane di ritardo Non conformità grave: verifiche di sicurezza elettrica eseguite in date superiori a quelle del calendario compresa la tolleranza di 2 settimane di ritardo	SI
	Calendari dei controlli funzionali sullo stato delle apparecchiature	Redazione del calendario dei controlli funzionali entro 60 giorni dalla data di inizio delle attività riportata nel "verbale di servizio"	Capitolato Tecnico paragrafo 6.1.6	Confronto fra la data di inizio attività riportata nel verbale di servizio e la data di consegna del calendario	Verbale di servizio calendari dei controlli funzionali sullo stato delle apparecchiature	PA/Fornitore	Conformità (on): T<60 Conforme con osservazioni: T=60 Non conformità lieve: 60<T≤65 Non conformità importante: 65<T≤70 Non conformità grave (off): T>70	NO
	Rispetto del calendario dei controlli funzionali sullo stato delle apparecchiature	Rispetto del calendario	Capitolato Tecnico paragrafo 6.1.6	Confronto fra le date di intervento previste nel calendario e le date dei relativi rapporti di lavoro	Calendario degli interventi, rapporti di lavoro	PA/Fornitore	Conforme (on): verifica di sicurezza elettrica eseguite rispetto alla data del calendario con al massimo 2 settimane di ritardo Non conformità grave: verifiche di sicurezza elettrica eseguite in date superiori a quelle del calendario compresa la tolleranza di 2 settimane di ritardo	SI
	Rispetto dei tempi di intervento di manutenzione correttiva	Rispetto dei tempi di intervento per le apparecchiature di classe A critiche (2 ore) e di classe B non critiche (tempi dichiarati in sede di offerta)	Capitolato Tecnico paragrafo 6.1.2.1/Offerta tecnica(consegnata da Consip)	Confronto fra l'ora di apertura della chiamata tecnica e l'ora di inizio dell'intervento tecnico	Richiesta di intervento e rapporti di lavoro	PA/Fornitore	Conforme (on): rispetto del tempo di intervento dichiarato in offerta Non conformità grave: mancato rispetto del tempo di intervento dichiarato in offerta	SI
	Verifica, nei report trimestrali, dei dati necessari al controllo delle percentuali di risoluzione guasti	Il sistema informatico deve produrre dei report contenenti i dati necessari alla verifica del rispetto delle percentuali di risoluzione dei guasti dichiarati in offerta.	Capitolato Tecnico 6.1.2.2/Offerta tecnica del fornitore (fornita da Consip)	Esistenza dei report e dei dati necessari al calcolo delle percentuali di risoluzione dei guasti dichiarati in offerta	Report trimestrale prodotto dalla PA eventualmente richiesto dall'Ispettore	PA/Fornitore	Conforme: presenza dei report completi dei dati necessari Non conforme: assenza dei report completi dei dati necessari	SI
3) Qualità dei servizi integrativi di gestione	Sistema Informativo: Verifica funzionalità	Accessibilità al Sistema Informativo on line con accesso e navigazione da parte della P.A.	Capitolato Tecnico 6.1.7	Verifica funzioni di navigazione, accesso ai dati da parte della P.A./ Intervista alla P.A.	Sistema Informativo	PA/Fornitore	Conforme (on): Navigazione e accesso ai dati possibile Non conformità grave: Navigazione e accesso ai dati non possibile	SI
	Fatturazione	Presenza del rendiconto allegato alla fattura	Capitolato Tecnico paragrafo 12.1 e 12.2	Confronto fra quanto fatturato e quanto riportato nel rendiconto allegato	Fattura, rendiconto	PA/Fornitore	Conformità: presenza del rendiconto allegato alla fattura Non conformità Grave: assenza del rendiconto allegato alla fattura	NO
4) Qualità del call center del	Esistenza del Call Center	Il "Call Center" dovrà essere attivo H24, in modo tale da gestire tutte le attività necessarie per la corretta ed efficiente esecuzione dei servizi oggetto dell'appalto	Capitolato Tecnico paragrafo 6.1.8	Blind test	Rapporto di blind test	PA/Fornitore	Conformità: Call Center Attivo Non conformità grave: Call Center non attivo	NO