

Schema delle verifiche ispettive							
Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Accordo Quadro	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale
A. Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A1 - Rispetto dei tempi di consegna	Consegna dei farmaci entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della Richiesta di approvvigionamento	Capitolato Tecnico § 3	Confronto tra la data di ricezione della Richiesta di Approvvigionamento e la data di consegna dei farmaci	Richiesta di Approvvigionamento e verbale di consegna	Conformità: T < 5 gg lavorativi Conforme con Osservazioni: T = 5 gg lavorativi Non Conformità Lieve: 5 gg lavorativi < T ≤ 7 gg lavorativi Non Conformità Importante: 7 gg lavorativi < T ≤ 9 gg lavorativi Non conformità Grave: T > 9 gg lavorativi	Sì
B. Qualità dei prodotti forniti dal Fornitore	B1 - Controllo prodotto fornito	Corrispondenza tra farmaci ordinati e consegnati	Capitolato Tecnico § 3.1	Confronto tra le caratteristiche tecniche indicate nella Guida all'Accordo Quadro e quelle del farmaco consegnato; Confronto tra i quantitativi indicati nella Richiesta di Approvvigionamento e quelli dei farmaci consegnati	Modulo d'Ordine, Guida all'Accordo Quadro, Richiesta di Approvvigionamento e Verbale di consegna	Conformità (on): corrispondenza tra i requisiti/quantitativi dei prodotti farmaceutici ordinati ed i requisiti/quantitativi dei prodotti farmaceutici consegnati Non Conformità Grave (off): non corrispondenza tra i requisiti/quantitativi dei prodotti farmaceutici ed i requisiti/quantitativi dei prodotti farmaceutici consegnati	No
C. Qualità dei servizi integrativi di gestione	C1 - Fatturazione	Verifica della conformità della fatturazione in termini di correttezza: -degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta economica; -dei prodotti fatturati rispetto a quelli consegnati	Capitolato Tecnico § 5.4	Verifica documentale: corrispondenza dei prezzi fatturati vs. prezzi definiti in Offerta economica e corrispondenza dei farmaci fatturati con i farmaci consegnati	Fattura e documenti allegati, Verbale di Consegna, Richiesta di approvvigionamento e Guida all'Accordo Quadro e allegati	Conformità (on): correttezza nella fatturazione Non conformità Grave (off): non correttezza nella fatturazione	No
E. Qualità dei servizi di assistenza (tecnico e post-vendita) della fornitura	E1 - Rispetto dei tempi di reso e sostituzione per i farmaci con difformità qualitativa	Ritiro e sostituzione entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione scritta di contestazione, dei farmaci che presentino difformità qualitativa	Capitolato Tecnico § 3.1	Verifica documentale: confronto fra la data di ricezione della comunicazione e la data di sostituzione dei farmaci	Richiesta di intervento e nota dell'intervento di sostituzione dei farmaci	Conformità (on): rispetto dei giorni previsti Non Conformità Grave (off): mancato rispetto dei giorni previsti	Sì
	E2 - Rispetto dei tempi di reso di farmaci consegnati in eccesso	Ritiro entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione scritta di contestazione, dei farmaci consegnati in eccesso	Capitolato Tecnico § 3.1	Verifica documentale: confronto fra la data di ricezione della comunicazione e la data di ritiro dei farmaci	Richiesta di intervento e nota dell'intervento di ritiro dei farmaci	Conformità (on): rispetto dei giorni previsti Non Conformità Grave (off): mancato rispetto dei giorni previsti	Sì