



APPENDICE 13 AL CAPITOLATO TECNICO

SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE



MACROCATEGORIA A. QUALITÀ DEL PROCESSO DI ESECUZIONE DELL'ORDINE						
Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza della penale
A.1 Comunicazione della validità della Richiesta Preliminare di Fornitura	7 giorni solari e consecutivi dalla data di ricevimento della richiesta	par. 5.1	<u>Confronto data:</u> Data di ricezione della Richiesta Preliminare di Fornitura Data di invio comunicazione di validità della RPF	Richiesta Preliminare di Fornitura Comunicazione della validità della Richiesta Preliminare di Fornitura (fax, mail pec)	<u>Conforme:</u> T < 7 gg <u>Conforme con osservazioni:</u> T = 7 gg <u>Non conformità lieve:</u> 7 gg < T ≤ 10 gg <u>Non conformità importante:</u> 10 gg < T ≤ 15 gg <u>Non conformità grave:</u> T > 15 gg	SI
A.2 Presentazione del Piano Tecnico Economico di sicurezza integrata	60 giorni solari e consecutivi dalla data di esecuzione del primo sopralluogo	par. 5.3.4	<u>Confronto date:</u> Data di esecuzione del primo sopralluogo Data di consegna del PTE	Verbale del primo sopralluogo Ricevuta di avvenuta consegna del PTE	<u>Conforme:</u> T < 60 gg <u>Conforme con osservazioni:</u> T = 60 gg <u>Non conformità lieve:</u> 60 gg < T ≤ 70 gg <u>Non conformità importante:</u> 70 gg < T ≤ 80 gg <u>Non conformità grave:</u> T > 80 gg	SI



MACROCATEGORIA B. QUALITÀ DEI PRODOTTI/SERVIZI EROGATI DAL FORNITORE						
Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza della penale
B.1 Presentazione dell'attestazione di avvenuta formazione con superamento della prova di profitto del "Percorso Formativo teorico-pratico" (Formazione specialistica)	Entro 120 giorni solari e consecutivi dalla data di sottoscrizione del Verbale di Consegna e, comunque, entro 120 giorni solari e consecutivi dalla data di entrata in servizio del singolo addetto (verificare per tutti gli addetti)	par. 4.4	<u>Confronto date:</u> Data del Verbale di consegna o data di entrata in servizio del singolo addetto Data di attestazione del Percorso Formativo teorico pratico	1° Verbale di consegna o verbali di consegna successivi Attestazione del "Percorso Formativo teorico-pratico"	<u>Conforme:</u> T ≤ 120 giorni <u>Non conformità grave:</u> T > 120 ovvero non disponibilità dei dati necessari alla valutazione	SI
B.2 Rispetto dei tempi di erogazione delle Attività straordinarie dei Servizi di vigilanza attiva e dei Servizi di vigilanza passiva	Entro i tempi indicati nella Tabella 5 del Capitolato Tecnico (verificare tutte le richieste)	par. 6.2.1	<u>Confronto data e ora:</u> Per attività programmabile: Data-ora dell'emissione dell'ODI e Data-ora dell'erogazione dell'Attività straordinaria Per attività indifferibile: Data-ora della richiesta dell'Amministrazione e Data-ora dell'erogazione dell'Attività straordinaria	Per attività programmabile: ODI e Scheda consuntivo Attività straordinaria Per attività indifferibile: Richiesta dell'Amministrazione (ticket del Contact center) e Scheda consuntivo Attività straordinaria	<u>Conforme:</u> T ≤ tempi indicati nella Tabella <u>Non conformità grave:</u> T > tempi indicati nella Tabella ovvero non disponibilità dei dati necessari alla valutazione	SI



<p>B.3 Rispetto dei tempi di arrivo sul posto in caso di interventi urgenti (MTTA)</p>	<p>≤2 ore solari per interventi urgenti con situazioni di emergenza</p> <p>≤4 ore solari per interventi urgenti con avaria di elevata gravità</p> <p>≤8 ore solari per interventi urgenti con avaria di media gravità</p>	<p>par. 6.2.3</p>	<p><u>Confronto data e ora:</u></p> <p>Data e ora della richiesta d'intervento</p> <p>Data e ora dell'arrivo sul posto</p>	<p>Richiesta d'intervento (ticket Contact center)</p> <p>Scheda consuntivo manutenzione correttiva</p>	<p><u>Conforme:</u> T ≤ tempi indicati</p> <p><u>Non conformità grave:</u> T > tempi indicati ovvero non disponibilità dei dati necessari alla valutazione</p>	<p>SI</p>
<p>B.4 Rispetto dei tempi di invio del "Resoconto annuale per la PA"</p>	<p>Annualmente, entro l'ultimo giorno del mese successivo all'anno di riferimento</p>	<p>par. 12.1</p>	<p><u>Confronto date:</u></p> <p>Data di decorrenza dell'OPF</p> <p>Data di consegna del Resoconto</p>	<p>Ordinativo Principale di Fornitura</p> <p>Resoconto annuale per la PA</p>	<p><u>Conforme:</u> T ≤ tempi indicati</p> <p><u>Non conformità grave:</u> T > tempi indicati ovvero non disponibilità dei dati necessari alla valutazione</p>	<p>SI</p>



B.5 Rispetto dei tempi di consegna del report sul livello di soddisfazione complessivo	Mensilmente, entro il 15 del mese successivo a quello di valutazione	par. 10.1	Verifica data consegna del Report	Report sul livello di soddisfazione complessivo	<u>Conforme:</u> T< alla data prevista <u>Conforme con osservazioni:</u> T= alla data prevista <u>Non conformità lieve:</u> data prevista <T≤ data prevista + 5gg <u>Non conformità importante:</u> data prevista + 5 gg <T≤ data prevista + 10 gg <u>Non conformità grave:</u> T> data prevista + 10 gg	SI
B.6 Rispetto delle periodicità previste nell'erogazione della Manutenzione preventiva	Secondo le periodicità previste nelle "schede di manutenzione preventiva" e nel Piano di Manutenzione Preventiva	App. 8 del Capitolato Tecnico	Verifica corrispondenza tra gli interventi erogati e quelli pianificati	Schede di manutenzione preventiva, PMA e GDA	<u>Conforme:</u> esatta corrispondenza <u>Non conformità grave:</u> non corrispondenza	NO



MACROCATEGORIA C. QUALITA' DEI SERVIZI INTEGRATIVI DI GESTIONE						
Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza della penale
C.1 Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: -degli importi fatturati rispetto ai prezzi unitari; -dei servizi/beni fatturati (quantità, tipologia) rispetto a quelli erogati/consegnati.	Condizioni generali, art.9	Corrispondenza dei servizi/beni erogati/consegnati e fatturati	Fatture e altri idonei documenti di riscontro (GDA, Ordini d'Intervento, OPF, AA-OPF, Preventivi di spesa)	<u>Conforme:</u> correttezza delle fatture <u>Non conformità grave:</u> non correttezza delle fatture	NO
C.2 Corrispondenza tra prodotto/servizio pianificato e prodotto/servizio consegnato/erogato	Verificare l'esatta corrispondenza tra i prodotti/servizi pianificati negli OPF, negli AA-OPF, negli ODI, nel POS con i prodotti/servizi consegnati/erogati (GDA).	Convenzione, art.7 Condizioni generali, art.7	Corrispondenza dei servizi/beni ordinati e erogati/consegnati	OPF, AA-OPF, Ordini d'Intervento, POS, GDA.	<u>Conforme:</u> esatta corrispondenza <u>Non conformità grave:</u> non corrispondenza	NO



C.3 Rispetto requisiti di accessibilità al Sistema Informatico	Accessibilità al Sistema Informatico e navigazione/accesso ai dati da parte della PA	Par. 7.2	Verifica funzioni di navigazione, accesso ai dati	Sistema Informatico	<u>Conforme:</u> accessibilità/navigazione <u>Non conformità grave:</u> mancata accessibilità/navigazione	NO
C.4 Rispetto dei tempi di consegna del POS	Mensilmente, con un anticipo di 5 giorni rispetto all'inizio del periodo di riferimento.	Par. 7.4.1	Verifica data aggiornamento del POS	Sistema Informatico	<u>Conforme:</u> T < alla data prevista <u>Conforme con osservazioni:</u> T = alla data prevista <u>Non conformità lieve:</u> data prevista < T ≤ data prevista + 2 gg <u>Non conformità importante:</u> data prevista + 2 gg < T ≤ data prevista + 5 gg <u>Non conformità grave:</u> T > data prevista + 5 gg	NO



MACROCATEGORIA D. QUALITA' DEL CALL CENTER DEL FORNITORE						
Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza della penale
D.1 Rispetto degli orari del Contact Center (canale telefonico)	365 giorni all'anno, dalle 8:00 alle 20:00	Par. 7.3.1	Telefonate in modalità blind test (una campagna per Fornitore)	Report Blind test	<u>Conforme:</u> orari rispettati > 90% delle telefonate <u>Conforme con Osservazioni:</u> orari rispettati 90% delle telefonate <u>Non Conformità Lieve:</u> 80% ≤ orari rispettati < 90% <u>Non Conformità Importante:</u> 70% ≤ orari rispettati < 80% <u>Non Conformità Grave:</u> Orari rispettati < 70% delle telefonate	NO