

## APPENDICE 7 AL CAPITOLATO TECNICO

### SCHEMA VERIFICHE ISPETTIVE



Macro Categoria	Oggetto del Monitoraggio	Livello di servizio previsto in Capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza Penale
Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Attivazione dei Servizi: Data di consegna Piano Tecnico ed Economico dei Servizi	180 gg dalla data di ricevimento dell' Ordinato Preliminare di Fornitura	Par. 5.4.2	Confronto data di ricezione Ordinato Preliminare di Fornitura con data (T) di consegna Piano Tecnico ed Economico degli Servizi	Ordinato Preliminare di Fornitura/ Piano Tecnico ed Economico dei Servizi	Presso l'Amministrazione Contraente	Una tantum	Conforme: T < 180 gg Conforme con osservazioni: T=180 gg Non conformità lieve: 180 < T ≤ 200 gg Non conformità importante: 200 < T ≤ 230 gg Non conformità grave: T > 230 gg	NO



Macro Categoria	Oggetto del Monitoraggio	Livello di servizio previsto in Capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza Penale
Qualità dei servizi forniti / erogati dal Fornitore	Servizi di manutenzione Rispetto dei tempi di sopralluogo	Sopralluogo per Interventi in emergenza se previsto personale dedicato alle attività tecniche operative:  Entro 15 minuti dalla chiamata	Par. 7.6.5.1	Confronto ora richiesta intervento con ora (T) di esecuzione sopralluogo	Sistema Informativo /Report mensile sul Call Center	Presso l'Amministrazione Contraente	A campione	Conformità: T < 15 minuti  Conforme con osservazioni: T = 15 minuti  Non Conformità Lieve: 15 < T ≤ 20 minuti  Non Conformità Importante: 20 < T ≤ 30 minuti  Non Conformità Grave (off): T > 30 minuti	SI
		Sopralluogo per Interventi in <b>emergenza se non</b> previsto personale dedicato alle attività tecniche operative (reperibilità):  Entro 40 minuti dalla chiamata	Par. 7.6.5.1	Confronto ora richiesta intervento con ora (T) di esecuzione sopralluogo	Sistema Informativo /Report mensile sul Call Center	Presso l'Amministrazione Contraente	A campione	Conformità: T < 40 minuti  Conforme con osservazioni: T = 40 minuti  Non Conformità Lieve: 40 < T ≤ 50 minuti  Non Conformità Importante: 50 < T ≤ 60 minuti  Non Conformità Grave (off): T > 60 minuti	SI
		90 minuti per interventi in <b>urgenza</b>	Par. 7.6.5.1	Confronto ora richiesta intervento con ora (T) di esecuzione sopralluogo	Sistema Informativo /Report mensile sul Call Center	Presso l'Amministrazione Contraente	A campione	Conformità: T < 90 minuti  Conforme con osservazioni: T = 90 minuti  Non Conformità Lieve: 90 < T ≤ 100 minuti  Non Conformità Importante: 100 < T ≤ 120 minuti  Non Conformità Grave (off): T > 120 minuti	SI



Macro Categoria	Oggetto del Monitoraggio	Livello di servizio previsto in Capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza Penale
		24 ore per interventi in <b>nessuna urgenza</b>	Par. 7.6.5.1	Confronto ora richiesta intervento con ora (T) di esecuzione sopralluogo	Sistema Informativo / Report mensile sul Call Center	Presso l'Amministrazione Contraente	A campione	Conformità: T < 24 ore  Conforme con osservazioni: T = 24 ore  Non Conformità Lieve: 24 ore < T ≤ 30 ore  Non Conformità Importante: 30 ore < T ≤ 36 ore  Non Conformità Grave (off): T > 36 ore	SI
	Servizi di manutenzione Rispetto tempi di esecuzione degli interventi	<b>Intervento Indifferibile</b> , da eseguire contestualmente e al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie atte a rimuovere le criticità riscontrate	Par. 7.6.5.1	Confronto data di sopralluogo (T) con data effettuazione e intervento	Sistema Informativo / Programma Operativo degli Interventi/ Verbale di Controllo e Documento di Sintesi/ Scheda consuntivo intervento	Presso l'Amministrazione Contraente	A campione	Conforme: T = data sopralluogo Non Conformità grave: T > data sopralluogo	SI
		<b>Intervento programmabile a breve termine</b> : gli interventi devono essere effettuati in un arco temporale di 2 gg solari dalla data di effettuazione del sopralluogo	Par. 7.6.5.1	Confronto data di sopralluogo (T) con data effettuazione e intervento	Sistema Informativo / Programma Operativo degli Interventi/ Verbale di Controllo e Documento di Sintesi/ Scheda consuntivo intervento	Presso l'Amministrazione Contraente	A campione	Conforme: T ≤ 2 gg solari dalla data di sopralluogo Non Conformità grave: T > 2 gg solari dalla data di sopralluogo	SI
		<b>Intervento programmabile a medio termine</b> : gli interventi devono essere effettuati in un arco temporale tra i 2 gg e 5 gg giorni solari dalla data di effettuazione del sopralluogo	Par. 7.6.5.1	Confronto data di sopralluogo (T) con data effettuazione e intervento	Sistema Informativo / Programma Operativo degli Interventi/ Verbale di Controllo e Documento di Sintesi/ Scheda consuntivo intervento	Presso l'Amministrazione Contraente	A campione	Conforme: T ≤ 5 gg solari dalla data di sopralluogo Non Conformità grave: T > 5 gg solari dalla data di sopralluogo	SI



Macro Categoria	Oggetto del Monitoraggio	Livello di servizio previsto in Capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza Penale
	Anagrafica Tecnica	Consegna entro 9 mesi dalla data di inizio di erogazione del primo servizio attivato tramite Ordinativo Principale di Fornitura ( per l'Anagrafica Architettonica e Impiantistica dei servizi ad erogazione immediata sugli impianti in oggetto) oppure entro ulteriori 3 o 6 mesi (per l'Anagrafica Impiantistica relativa ai servizi la cui attivazione è posticipata o tramite Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura)	Par. 7.6.7.1	Confronto data di consegna anagrafica (T) con la data di presa in consegna del primo servizio attivato sugli impianti	Documento di consegna dell'Anagrafica Tecnica	Presso l'Amministrazione Contraente	Una Tantum	Conforme: $T \leq 9$ mesi o maggior termine a seconda dei casi. Non Conformità grave: $T > 9$ mesi o maggior termine a seconda dei casi	SI



Macro Categoria	Oggetto del Monitoraggio	Livello di servizio previsto in Capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza Penale
Qualità dei servizi integrativi di gestione	Valutazione e controllo Livello di Servizio: rispetto dei tempi di consegna del report relativo al Livello di Servizio delle prestazioni erogate, con il dettaglio degli Indicatori di Prestazione relativi ad ogni servizio oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura	Mensile, entro il quindicesimo giorno del mese successivo	Par. 9.4	Confronto tra la data di consegna della reportistica (T) ed il giorno 15 del mese successivo	Report sul Livello di Servizio, consegnati dall'Assuntore all'Amministrazione Contraente	Presso l'Amministrazione Contraente	Mensile	Conforme: T < 15 gg solari dalla fine del mese precedente Conforme con osservazioni: T = 15 gg solari dalla fine del mese precedente Non conformità lieve: 15 < T ≤ 18 gg solari dalla fine del mese precedente Non conformità importante: 18 < T ≤ 21 gg solari dalla fine del mese precedente Non conformità grave: T > 21 gg solari dalla fine del mese precedente	Si
	Sistema Informativo	accessibilità al Sistema Informativo on line e navigazione, accesso ai dati, interrogazione, visualizzazione, stampa, esportazione dati da parte della P.A.	Par. 7.6.4.2	Verifica funzioni di navigazione, accesso ai dati interrogazione e visualizzazione, stampa, esportazione dati da parte della P.A.	Sistema Informativo	Presso l'Amministrazione Contraente	A campione	Conformità: navigazione accesso ai dati interrogazione visualizzazione e, stampa, esportazione dati possibile  Non Conformità grave: navigazione accesso ai dati interrogazione visualizzazione e, stampa, esportazione dati non possibile	SI
	Programmazione delle attività: tempi di consegna del Piano Operativo degli Interventi	Entro 3 mesi dall'inizio del semestre di riferimento	Par. 7.6.6.2	Confronto data di consegna Piano Operativo con inizio periodo di riferimento	Piano Operativo degli Interventi	Presso l'Amministrazione Contraente	Mensile	Conforme: T ≤ 1 gg dalla data di consegna prevista Non Conformità grave: T > 1 gg dalla data di consegna prevista	SI



Macro Categoria	Oggetto del Monitoraggio	Livello di servizio previsto in Capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza Penale
	Gestione Ordine di Intervento (ODI): Tempo di consegna della proposta di ODI	Entro 48 ore dal termine previsto per il sopralluogo	Par. 7.6.5.3	Confronto data di consegna ODI (T) con data di effettuazione e del sopralluogo	Sistema Informativo /proposta Ordine di Intervento	Presso l'Amministrazione Contraente	A campione	Conforme: T ≤ 48 ore Non Conformità grave: T > 48 ore	SI
	Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai canoni definiti nel Piano Tecnico ed Economico degli Interventi - dei servizi fatturati rispetto a quelli erogati, della verifica della consegna del rendiconto etc	N.A.	Corrispondenza a servizi fatturati con servizi erogati	Fatture	Presso l'Amministrazione Contraente	NA	Conforme: correttezza nella fatturazione Non conformità grave: non correttezza nella fatturazione	NO
Qualità del Call Center del Fornitore	Call Center: funzionalità	Risposta entro 20 secondi	Par. 7.6.5	Blind Test	Campagna di 10 telefonate	N.A.	A campione	Conforme: tempo di risposta minore uguale a 20" Non Conformità grave: tempo di risposta maggiore a 20"	SI
	Call Center: gestione delle chiamate	Verifica della registrazione e classificazione contestuale alla richiesta di intervento di tipo a) con operatori telefonici del Call Center	Par. 7.6.5.1	Attraverso il Sistema Informativo	Sistema Informativo	Presso l'Amministrazione Contraente	A campione	Conforme: registrazione e classificazione contestuale alla chiamata Non conformità grave: Mancata registrazione e classificazione contestuale alla chiamata	NO
	Call Center: tracking delle richieste	Verifica della correttezza dei dati inseriti nel Sistema Informativo per chiamate di intervento di tipo a)	Par. 7.6.5.2	Attraverso il Sistema Informativo	Sistema Informativo	Presso l'Amministrazione Contraente	A campione	Conforme: tutti i dati elencati nella colonna "livello di servizio" inseriti correttamente Non conformità	NO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di un Multiservizio Tecnologico Integrato con fornitura di Energia per gli immobili adibiti ad uso Sanitario, in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Pag. 7 di 8



Macro Categoria	Oggetto del Monitoraggio	Livello di servizio previsto in Capitolato	Riferim enti Capitol ato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazio ne	Luogo delle ispezioni	Frequenz a delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza Penale
		relativamente ai seguenti campi minimi: n° registrazione, classificazione, data e ora della richiesta/ segnalazione, livello di priorità.						grave: tutti i dati elencati nella colonna "livello di servizio" inseriti non correttamente	