



APPENDICE 7 AL CAPITOLATO TECNICO SCHEMA VERIFICHE ISPETTIVE

MACROCATEGORIA A. QUALITA' DEL PROCESSO DI ESECUZIONE DELL'ORDINE							
Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle Ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza della penale
A.1 Piano Dettagliato delle Attività Verifica data di consegna	4 gg naturali e consecutivi dalla data del sopralluogo	par. 3.2	Confronto date: • data sopralluogo • data consegna Piano Dettagliato delle Attività	Verbale Sopralluogo Piano Dettagliato delle Attività	Presso la P.A.	Conforme: $T \leq 4$ gg Non conformità grave: $T > 4$ gg	SI
A.2 Piano Dettagliato delle Attività Verifica data di consegna	3 gg naturali e consecutivi dalla data di emissione delle eventuali osservazioni al Piano Dettagliato delle Attività da parte della P.A.	par. 3.3	Confronto date: • data ricezione osservazioni dell'Amministrazione • data di presentazione del Piano Dettagliato delle Attività revisionato dal Fornitore	Comunicazione della PA. con le osservazioni al Piano Dettagliato delle Attività	Presso la P.A.	Conforme: $T \leq 3$ gg Non conformità grave: $T > 3$ gg	SI

A.3 Ritardo nell'inizio della erogazione dei servizi ordinati	Entro la data indicata nell'Ordinativo Principale di Fornitura (comunque non oltre 10 gg naturali dall'emissione dell'OPF)	par. 3.4	Confronto date: • data indicata nell' Ordinativo Principale di Fornitura • data sottoscrizione Verbale di Consegna	Ordinativo Principale di Fornitura Verbale di Consegna	Presso la P.A.	Conforme: $T \leq 10$ gg Non conformità grave: $T > 10$ gg	SI
---	---	----------	--	--	-------------------	---	----

MACROCATEGORIA B. QUALITA' DEI PRODOTTI/SERVIZI FORNITI/EROGATI DAL FORNITORE							
Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle Ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza della penale

B.1 Servizi Operativi Verifica rispetto dei tempi di sopralluogo	Verifica intervallo di tempo intercorrente tra la richiesta/segnalazione e l'inizio del sopralluogo: 2 ore per il livello di priorità "emergenza"	par. 6.3.1	Confronto: • Ora della richiesta/segnalazione dell'intervento • Ora inizio sopralluogo	Ordine di Intervento	Presso la P.A.	Conforme: $T \leq 2$ ore Non conformità grave: $T > 2$ ore	SI
--	---	------------	--	----------------------	----------------	---	----

B.2 Servizi Operativi Verifica rispetto dei tempi di sopralluogo	Verifica intervallo di tempo intercorrente tra la richiesta/segnalazione e l'inizio del sopralluogo: 8 ore per il livello di priorità "Urgenza"	par. 6.3.1	Confronto: • Ora della richiesta/segnalazione dell'intervento • Ora inizio sopralluogo	Ordine di Intervento	Presso la P.A.	Conforme: $T \leq 8$ ore Non conformità grave: $T > 8$ ore	SI
B.4 Ordine di Intervento	Entro 48 ore dal termine previsto	Par. 6.3.1	Confronto date: • data di sopralluogo • data di emissione della dell'Ordine di Intervento/ Scheda Consuntivo Intervento (conclusi)	Ordine di Intervento Scheda Consuntivo Intervento	Presso la P.A.	Conforme: $T \leq 48$ ore Non conformità grave: $T > 48$ ore	SI

MACROCATEGORIA C. QUALITA' DEI SERVIZI GESTIONALI							
Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle Ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza della penale
C.1 Programma Operativo delle Attività	bimestrale - cinque giorni lavorativi precedenti all'inizio del periodo di riferimento	Par 6.1.1.1	Confronto date: • data di consegna del Programma Operativo delle Attività • data prevista da Capitolato	Programma Operativo delle Attività	Presso la P.A.	Conforme: $T \leq 5$ gg Non conformità grave: $T > 5$ gg	SI
C.2 Verbale di Controllo	mensile - entro i primi 3 giorni lavorativi del mese	par. 6.1.1.2	Confronto date: • data di consegna del Verbale di Controllo • data prevista da Capitolato	Verbale di Controllo	Presso la P.A.	Conforme: $T \leq 3$ gg Non conformità grave: $T > 3$ gg	SI

C.3 Report mensile relativo al Livello di Servizio	Mensilmente - entro e non oltre il giorno 15 del mese successivo a quello di pertinenza	cap. 10	Confronto date: • data di consegna reportistica • data prevista da Capitolato	Report mensile relativo agli Indicatori	Presso la P.A.	<u>Conforme:</u> T ≤ 15 gg dall'inizio del mese <u>Non conformità grave:</u> T > 15 gg dall'inizio del mese	SI
C.4 Relazione iniziale illustrativa dei Piani di Migliorament o	Consegna al MIUR dopo 30 giorni naturali dalla stipula della Convenzione	par. 6.1.2.1	Confronto date: • data di consegna relazione iniziale • data stipula Convenzione	Relazione Convenzione	P.A.	<u>Conforme:</u> T ≤ 30 gg <u>Non conformità grave:</u> T > 30 gg	PP.AA.

MACROCATEGORIA C. QUALITA' DEI SERVIZI GESTIONALI							
Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle Ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza della penale

C.5 Relazione intermedia illustrativa dei Piani di Migliorament o	Consegna al MIUR Dopo 18 mesi dalla stipula della Convenzione	par. 6.1.2.2	Confronto date: • data di consegna relazione intermedia • data stipula Convenzione	Relazione Convenzione	P.A.	<u>Conforme:</u> T ≤ 18 mesi <u>Non conformità grave:</u> T > 18 mesi	
C.5 Relazione Finale illustrativa dei Piani di Migliorament o	Consegna al MIUR Dopo 36 mesi dalla stipula della Convenzione	par. 6.1.2.3	Confronto date: • data di consegna relazione finale • data stipula Convenzione	Relazione Convenzione	P.A.	<u>Conforme:</u> T ≤ 36 mesi <u>Non conformità grave:</u> T > 36 mesi	
C.6 Reportistica per Consip S.p.A.	Consegna entro il 15 del mese successivo a quello di pertinenza dei dati	par.14.1	Confronto date: • data di consegna reportistica • data prevista da Capitolato	Report Mensile “flussi di alimentazione sistema Data Mart”	Consip	<u>Conforme:</u> T ≤ 15 gg lavorativi dall’inizio del mese <u>Non conformità grave:</u> T > 15 gg lavorativi dall’inizio del mese	