

ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

GARA A PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DI SERVIZIO DI VERIFICHE ISPETTIVE SULLE FORNITURE DI BENI E SERVIZI ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI RELATIVE ALLE CONVENZIONI. E AGLI ACCORDI QUADRO STIPULATI O CHE VERRANNO STIPULATI DA CONSIP S.P.A. – EDIZIONE 6

ID 2256



INDICE

PREMESSA	4
DEFINIZIONI.....	6
RIFERIMENTI NORMATIVI	9
1. OGGETTO, DURATA E IMPORTO DELL'INCARICO	10
1.1 OGGETTO DELL'INCARICO	10
1.2 CORRISPETTIVO DEL CONTRATTO	11
1.3 DURATA DEL CONTRATTO	11
2. REQUISITI E ORGANIZZAZIONE DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE	12
2.1 REQUISITI DELL'ORGANIZZAZIONE INTERNA.....	12
2.1.1 <i>Sostituzione delle risorse assegnate</i>	13
2.2 RESPONSABILITÀ E OBBLIGHI DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE	15
2.3 FIGURE PROFESSIONALI PER LE QUALI SONO RICHIESTI REQUISITI MINIMI.....	15
2.3.1 <i>Responsabile Tecnico</i>	16
2.3.2 <i>Coordinatore Operativo</i>	17
2.3.3 <i>Responsabile della Pianificazione</i>	18
2.3.4 <i>Ispettore</i>	18
2.4 PIANO DI COMUNICAZIONE	20
2.5 PIANO DI FORMAZIONE	20
3. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	21
3.1 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	21
3.1.1 <i>Modalità operative</i>	21
3.2 EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI VERIFICHE ISPETTIVE.....	25
3.3 STANDARD DI SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE.....	26
3.4 CONDUZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE	27
3.4.1 <i>Riunione di apertura</i>	27
3.4.2 <i>Raccolta delle evidenze/informazioni</i>	28
3.4.3 <i>Modalità di valutazione e attribuzione punteggi macrocategorie e requisiti</i>	28
3.4.4 <i>Riunione di chiusura e invio del Rapporto di Ispezione</i>	30
3.5 VERIFICHE DI BLIND TEST.....	30
3.6 DOCUMENTAZIONE PER LA VERIFICA DELLE DICHIARAZIONI DI FATTURATO.....	31
3.7 DIMENSIONAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE	31
3.8 CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE	32
3.9 PROPOSTE MIGLIORATIVE DELLE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE	33
4. SISTEMA INFORMATIVO GESTIONALE.....	34
5. QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO	36
5.1 QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	36
5.2 LIVELLI DI SERVIZIO E INDICATORI DI QUALITÀ	36
6. REPORTISTICA CONSIP.....	40
6.1 TIPOLOGIA E STRUTTURA DEI REPORT	40
6.1.1 <i>Piano della Qualità del Servizio</i>	40
6.1.2 <i>Check list</i>	42
6.1.3 <i>Piano di audit</i>	42
6.1.4 <i>Rapporto di ispezione</i>	43
6.1.5 <i>Rapporto di blind test</i>	43
6.1.6 <i>Rapporto sui livelli di servizio</i>	44
6.1.7 <i>Relazione di chiusura</i>	44



6.1.8	<i>Stato avanzamento lavori</i>	45
6.1.9	<i>Documento di rendicontazione delle verifiche ispettive</i>	45
6.1.10	<i>Rapporto di CQ (Quota di Compensazione)</i>	46
6.1.11	<i>Relazione sul monitoraggio e controllo delle dichiarazioni di fatturato, ai sensi dell'art. 4 commi 3 e 4 del D.M. del 23 novembre 2012</i>	47
6.2	MODALITÀ E TEMPI DI CONSEGNA	48
7.	MODALITA' E TEMPI DI PAGAMENTO	50
8.1	PENALI	52
8.2	QUOTA DI COMPENSAZIONE:	53
8.	RISERVATEZZA	56
9.	ALLEGATI	57



PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico descrive e disciplina gli aspetti tecnici della prestazione del servizio di verifiche ispettive sui Fornitori aggiudicatari delle Convenzioni ex art. 26 legge 488/99 e s.m.i. (di seguito “Convenzioni”) e degli Accordi Quadro conclusi ex art.59 del D. Lgs. n.163/2006 e/o ex art.54 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. (di seguito “Accordi Quadro”), relativamente alla fornitura di beni e servizi (di seguito “fornitura”) alle Pubbliche Amministrazioni.

Il servizio di verifica ispettiva da affidarsi all’Organismo d’Ispezione (di seguito definito) si inserisce nell’ambito di un più articolato processo, che si avvale altresì di ulteriori strumenti di rilevazione, finalizzati tutti al *monitoraggio della qualità delle forniture* erogate dai Fornitori aggiudicatari, nell’ambito del Programma di razionalizzazione degli Acquisti effettuati dalle PP.AA., per mezzo delle Convenzioni e degli Accordi Quadro stipulati da Consip S.p.A.(di seguito “Consip”).

Per “*monitoraggio della qualità delle forniture*” si intende l’attività sistematica di analisi delle caratteristiche e dei livelli qualitativi e quantitativi dei prodotti approvvigionati e dei servizi erogati. Il servizio di verifica ispettiva permette di approfondire il grado di conoscenza di Consip S.p.A. del livello di servizio reso dai Fornitori interessati, ovvero la tipologia e l’incidenza di potenziali inadempimenti; costituisce altresì, per il fornitore, uno stimolo ulteriore al corretto adempimento delle prestazioni ad esso facenti capo, e permette infine la misurazione dei disservizi eventualmente occorsi, cui può far seguito l’applicazione di specifiche sanzioni pecuniarie a titolo di penale

Gli aspetti della fornitura di beni o prestazione di servizi oggetto di verifica ispettiva sono ricondotti a cinque macro categorie di analisi comuni a Convenzioni e Accordi Quadro, e rappresentano gli elementi ritenuti critici rispetto ai livelli di servizio previsti in detti strumenti di acquisto.

Costituiscono, quindi, ambiti di osservazione e monitoraggio (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- la qualità del processo di esecuzione degli ordinativi di fornitura e dei contratti attuativi;
- la qualità dei prodotti e dei servizi forniti o erogati dal Fornitore;
- la qualità dei servizi integrativi di gestione a supporto della fornitura (es.: fatturazione);
- la qualità del “call center” del Fornitore;
- la qualità dei servizi di assistenza e manutenzione della fornitura oggetto della Convenzione o dell’Accordo Quadro ispezionato.

Il presente documento si compone di dieci capitoli e definisce le modalità di:

- a) attivazione e organizzazione del servizio di verifiche ispettive;



- b) esecuzione delle verifiche ispettive presso le sedi delle Pubbliche Amministrazioni e dei Fornitori;
- c) rendicontazione a Consip del servizio di verifiche ispettive.

All'Organismo di Ispezione potrà essere richiesto di effettuare i servizi di verifica ispettiva anche sugli aggiudicatari provvisori delle gare indette da Consip S.p.A. per la stipula di Convenzioni e Accordi quadro; in tal caso le verifiche ispettive saranno condotte per la verifica del soddisfacimento dei requisiti prestazionali contenuti nelle Offerte Tecniche presentate dagli aggiudicatari provvisori di dette Convenzioni e Accordi Quadro.



DEFINIZIONI

Accordo Quadro:

l'accordo concluso, ai sensi dell'art. 59 del D.lgs. n. 163/2006 e/o dell'art. 54 del D. Lgs. 50/2016, da Consip S.p.A., al fine di stabilire le clausole relative agli Appalti Specifici da aggiudicare per tutta la durata del medesimo Accordo Quadro.

Appalto specifico:

ciascuna procedura indetta da Consip o dalle singole Amministrazioni per la selezione, mediante rilancio del confronto competitivo tra i Fornitori aggiudicatari dell'Accordo Quadro, del soggetto cui affidare la fornitura di beni o servizi in base ai criteri, le modalità ed i termini indicati nell'Accordo Quadro e nella Richiesta di Offerta.

Audit:

vedi *"Ispezione"*.

Auditor:

vedi *"Ispettore"*

Conformità:

piena rispondenza ai requisiti contrattuali ed alle prescrizioni tecniche.

Non Conformità:

scostamento rispetto ai livelli attesi di qualità della fornitura o del servizio

Consip S.p.A.:

Amministrazione aggiudicatrice delle Convenzioni per l'acquisto di beni e servizi di cui all'art. 26, legge 23 dicembre 1999, n. 488 e degli Accordi Quadro di cui all'art.59 del D. Lgs. n.163/2006 e/o all'art.54 del D. Lgs. 50/2016, nonché della procedura di cui al presente Capitolato e agli ulteriori atti di gara, avente ad oggetto la selezione di un Organismo di Ispezione per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle Convenzioni e gli Accordi Quadro stipulati.

Contratto attuativo:

l'accordo stipulato dalle Amministrazioni Contraenti con il Fornitore selezionato, mediante l'ordinativo di fornitura, che recepisce le prescrizioni e le condizioni fissate nella Convenzione, nonché il contratto stipulato da Consip o dalla singola Amministrazione con l'aggiudicatario dell'Accordo Quadro e/o di ciascun Appalto Specifico.

Organismo di Ispezione:

l'operatore economico, costituito nelle forme e con le modalità previste dalla legislazione vigente a livello nazionale e comunitario, al quale è affidato l'incarico per la fornitura del servizio di verifiche ispettive. L'Organismo d'Ispezione dovrà essere accreditato come Organismo di Ispezione di tipo "A" ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020, con certificato in corso di



validità, emesso da Ente di accreditamento firmatario degli accordi multilaterali europei (MLA/EA).

Fornitore:

l'impresa, il R.T.I. o il Consorzio risultato aggiudicatario di una Convenzione ex art. 26 legge 488/99 e s.m.i. o di un Accordo Quadro.

Giorno Lavorativo:

dal lunedì al venerdì esclusi sabato, domenica e festivi.

Ispezione:

esame di un progetto, di un prodotto, di un servizio, di un processo, di un impianto e determinazione della loro conformità a requisiti specifici o, sulla base di un "giudizio professionale", a requisiti di carattere generale.

Ciclo di verifiche ispettive:

attività di verifica che si conclude con l'emissione da parte dell'Organismo di Ispezione della "Relazione di Chiusura" di cui al par. 6.1.7.

Ispettore:

soggetto, alle dipendenze dell'Organismo d'Ispezione o legato allo stesso da rapporti di collaborazione, che opera per conto di Consip, in possesso delle competenze necessarie, definite dettagliatamente nei successivi paragrafi.

Ordinativo di fornitura:

il documento con il quale le Amministrazioni Contraenti, attraverso le Unità Ordinanti manifestano la loro volontà di utilizzare la Convenzione, impegnando il Fornitore alla prestazione dei servizi e/o forniture richiesti.

Piano di audit o delle verifiche ispettive:

descrizione delle attività e delle disposizioni per la conduzione di un audit specifico definito nel Programma di audit.

Programma di audit o delle verifiche ispettive:

documento in cui sono indicati il numero delle convenzioni, degli ordinativi di fornitura, delle giornate/ispettore necessarie allo svolgimento delle verifiche ispettive, definite in un intervallo di tempo.

Pubbliche Amministrazioni (PP.AA.):

le Amministrazioni Pubbliche definite dall'articolo 1 del D. Lgs. 165/2001 e s.m.i. e gli altri soggetti legittimati all'utilizzo delle Convenzioni stipulate da Consip ai sensi, e per gli effetti, dell'articolo 26 della Legge 23 dicembre 1999 n. 488 s.m.i., o che aggiudicano gli Appalti specifici in base ai criteri, alle modalità ed ai termini indicati negli Accordi Quadro stipulati da Consip.

Schema delle verifiche ispettive:

schema che contiene, indicativamente, i livelli di servizio e gli adempimenti contrattuali che costituiranno oggetto delle verifiche ispettive, nonché le modalità di valutazione che saranno



adottate dagli Ispettori. Tale schema è parte integrante del Capitolato Tecnico di ciascuna Convenzione o Accordo Quadro stipulato da Consip.

Verifica Ispettiva:

vedi *“Ispezione”*.



RIFERIMENTI NORMATIVI

Le prestazioni/servizi richiesti dal presente Capitolato Tecnico sono riconducibili a quanto prescritto dai seguenti documenti e norme, nella revisione ed edizione in corso di validità:

1. UNI EN ISO 9000 “Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario”;
2. UNI EN ISO 9001 “Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti”;
3. UNI EN ISO 19011 “Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione”;
4. UNI CEI EN ISO/IEC 17020 “Criteri generali per il funzionamento dei vari tipi di Organismi che effettuano attività di ispezione”;
5. UNI CEI EN ISO/IEC 17024 “Criteri generali per gli Organismi di certificazione del personale”.



1. OGGETTO, DURATA E IMPORTO DELL'INCARICO

1.1 Oggetto dell'incarico

Oggetto dell'incarico è la prestazione del servizio di verifiche ispettive per il monitoraggio dei livelli di servizio erogati alle Pubbliche Amministrazioni dai Fornitori aggiudicatari delle Convenzioni stipulate da Consip ex art. 26 L. 488/99 e s.m.i. e degli Accordi Quadro conclusi ex art. 59 del D. Lgs. 163/2006 e/o ex art. 54 del D. Lgs. 50/2016.

Consip S.p.A. si riserva altresì il diritto di richiedere all'Organismo di Ispezione aggiudicatario della presente gara:

- l'espletamento di verifiche ispettive propedeutiche alla stipula di Convenzioni e Accordi Quadro; in tal caso, a titolo di esempio, le verifiche ispettive saranno condotte per la verifica del soddisfacimento dei requisiti prestazionali contenuti nelle Offerte Tecniche presentate dagli aggiudicatari provvisori di dette Convenzioni e Accordi Quadro;
- l'espletamento di verifiche ispettive in modalità "mystery client" presso esercizi di vendita;
- la verifica in ordine alla veridicità delle dichiarazioni rese dai Fornitori relativamente al pagamento della commissione sul valore degli acquisti (FEE) di cui al D.M. 23.11.2012;
- il recepimento, nella relazione di Chiusura afferente gli esiti di ciascun ciclo ispettivo effettuato sulle diverse Convenzioni e Accordi Quadro, delle risultanze di eventuali controlli demandati a Laboratori accreditati, appositamente incaricati da Consip.

Le verifiche si svolgeranno alternativamente o congiuntamente presso le sedi e i locali della Consip, delle Pubbliche Amministrazioni che avranno utilizzato le Convenzioni e gli Accordi quadro, presso le sedi dei Fornitori aggiudicatari e presso altre sedi indicate dalla Consip, distribuite su tutto il territorio nazionale, isole comprese, secondo una pianificazione mensile definita da Consip.

Le categorie merceologiche nell'ambito delle quali potranno essere richieste le verifiche ispettive sono di seguito indicate, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Beni e Servizi (non rientranti nelle successive categorie)
 - Arredi e complementi (*esempio: Arredi per ufficio*)
 - Food (*esempio: Derrate alimentari, Servizio sostitutivo mensa mediante Buoni Pasto*)
 - Trasporti (*esempio: Autoveicoli*)
 - Altri Beni e Servizi (*esempio: servizi finanziari*)
- Energy (servizi e forniture energetiche)
 - Oil (*esempio: Gasolio da riscaldamento*)
 - Power and Gas (*esempio: Gas naturale, Energia elettrica*)
- Global Service (Servizi di pulizia, gestione e manutenzione degli immobili)
 - Strategie e strumenti di facility (*esempio: Facility management uffici*)
 - Sanità (*esempio: Multiservizio tecnologico sanitario*)



- Sanità (Servizi e forniture sanitarie)
 - Prodotti farmaceutici (*esempio: presidi per l'autocontrollo della glicemia*)
 - Macchine, apparecchiature ed impianti (*esempi: Mammografi digitali con tomosintesi, Ecotomografi*)
 - Materiali ed attrezzature tecniche (*esempio: Service dialisi*)
- Tecnologie (ICT - Servizi e apparecchiature informatiche)
 - Tecnologie per l'ufficio (*esempio: Fotocopiatori, Pc Desktop, Stampanti*)
- Telecomunicazioni
 - Servizi a valore aggiunto (*esempio: Ottimizzazione telecomunicazioni*)
 - Servizi di base (*esempio: Telefonia fissa e connettività IP, Telefonia mobile*)
 - Sistemi privati per telefonia (*esempio: Centrali telefoniche*).

1.2 Corrispettivo del contratto

Il servizio di verifica ispettiva sarà richiesto da Consip per un numero massimo di giorni/ispettore pari a 4.500 (quattromilacinquecento). L'importo massimo stimato, calcolato moltiplicando la base d'asta (€ 600,00 per giorno/ispettore) per il numero massimo di giorni/ispettore, è pari a Euro 2.700.000,00. Per giorno/ispettore è da intendersi l'impegno di 8 ore lavorative di un Ispettore (di seguito anche solo "ispettore") (cfr. par. 2.3.2).

Il massimale contrattuale sarà pari al corrispettivo offerto dal Fornitore in gara per giorno/ispettore moltiplicato per il numero massimo di giornate/ispettore pari a 4.500 (quattromilacinquecento), fermo restando quanto previsto dall'art. 3 comma 5 dello Schema di Contratto – Condizioni Speciali.

Il corrispettivo del Contratto sarà determinato dalle giornate/ispettore o frazioni (8 ore pari al giorno ispettore/l'importo aggiudicato) effettivamente utilizzate in corso di esecuzione di detto contratto, rendicontate dall'Organismo di Ispezione sulla base delle verifiche ispettive espletate e documentate, come specificato al paragrafo 6.1.9.

L'importo aggiudicato per giornata/ispettore, si intende fisso e immutabile per tutta la durata del contratto incluso l'esercizio dell'opzione di durata, di cui al successivo paragrafo.

Si rinvia – per quanto non previsto in questa sede - a quanto disciplinato nell'art. 14 dello Schema di Contratto – Condizioni Speciali.

1.3 Durata del Contratto

Il contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare dei 24 mesi con un'opzione di durata fino ad un massimo di ulteriori 12 mesi, per l'ipotesi, allo scadere del contratto, di capienza del massimale, anche eventualmente incrementato ai sensi del comma 12 dell'art. 106 del D. Lgs. 50/2016. Il Contratto si intende esaurito, anche prima del termine sopra indicato, nell'ipotesi di raggiungimento del quantitativo massimo di giornate/ispettore previsto (4.500), anche eventualmente incrementato.



2. REQUISITI E ORGANIZZAZIONE DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE

2.1 Requisiti dell'organizzazione interna

Per soddisfare i requisiti di qualità dei servizi previsti dal presente documento, l'Organismo di Ispezione, accreditato come Organismo di Ispezione di tipo "A" ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020, con certificato in corso di validità, emesso da Accredia o da Ente di accreditamento firmatario degli accordi multilaterali europei (MLA/EA), deve disporre di una organizzazione adeguata, idonea a garantire la corretta esecuzione delle prestazioni.

Le **figure professionali** richieste all'Organismo di Ispezione previste dal presente Capitolato per lo svolgimento del Servizio sono:

- a) *Rappresentante legale*: responsabile contrattuale del rapporto con Consip;
- b) *Responsabile Tecnico*: responsabile dell'esecuzione del Contratto e principale interlocutore tecnico nei rapporti con Consip per tutte le attività inerenti l'erogazione del Servizio oggetto del presente Capitolato Tecnico;
- c) *Coordinatore operativo*: risorsa deputata alla gestione operativa del coordinamento di tutte le attività connesse al servizio di verifiche ispettive, nonché delle attività di «back office» relative alla reportistica e alla rendicontazione a Consip delle attività di monitoraggio svolte;
- d) *Responsabile della pianificazione*: risorsa amministrativa deputata alla gestione operativa delle attività e delle risorse impiegate nella fase di pianificazione delle verifiche ispettive;
- e) *Ispettore*: responsabile ed esecutore dello svolgimento delle verifiche ispettive;
- f) *Gestore del Sistema informativo gestionale*: responsabile della progettazione, gestione, manutenzione e popolazione del sistema informativo dedicato alla gestione del presente Contratto, alla pubblicazione dei dati e della reportistica informatizzata relativa all'attività di monitoraggio delle forniture erogate a favore di Consip.

L'Organismo di Ispezione dovrà prontamente adeguarsi a eventuali esigenze impreviste ed improvvise rilevate e segnalate da Consip per particolari condizioni di emergenza quali, a titolo indicativo e non esaustivo, indisponibilità a vario titolo della P.A. o del Fornitore, esigenze gestionali interne, ecc.

Consip non potrà richiedere l'utilizzo giornaliero contemporaneo di più di 20 (venti) ispettori, o del numero superiore eventualmente indicato in offerta tecnica (cfr. criterio 1 della Tabella di cui al par. 17.2 del Disciplinare di gara).

In corso di esecuzione del Contratto, per le attività di verifica svolte presso i Fornitori aggiudicatari di Convenzioni e Accordi Quadro (esempio: Convenzione Buoni Pasto), Consip si riserva di richiedere la presenza di una risorsa di coordinamento quale supporto alle attività svolte dagli ispettori. L'impiego di detta risorsa non comporterà un onere economico aggiuntivo



e non andrà ad erodere il numero massimo dei giorni/ispettore previsti nel presente Capitolato.

Il Responsabile Tecnico, il Coordinatore Operativo e il Responsabile della Pianificazione dovranno avere le caratteristiche indicate al successivo par. 2.3.

Tutti gli ispettori coinvolti nelle attività ispettive dovranno essere adeguatamente qualificati e formati sulle procedure operative oggetto del presente Capitolato Tecnico (cfr. par. 2.3.4)

L'Organismo di Ispezione, fermi i requisiti e le deroghe di cui al par. 2.3.4, al termine di ciascun anno contrattuale, dovrà tempestivamente inviare a Consip una dichiarazione ai sensi del d.P.R. 445/2000 riportante l'elenco dei nominativi degli ispettori utilizzati con l'evidenza del rispetto dei requisiti minimi (riferimenti del certificato come Responsabile Gruppo di Audit di SG – Ente di certificazione, n. certificato, data di rilascio del certificato e data di scadenza - di cui al par. 2.3.4) e dell'esperienza maturata in termini di giornate di audit (evidenza documentale relativa alle giornate di audit effettuate nel triennio 2017/2018/2019), così come eventualmente offerta in sede di partecipazione alla gara (cfr. criterio 13 della Tabella di cui al par. 17.2 del Disciplinare di gara).

Consip si riserva di richiedere, in qualsiasi momento nel corso della durata del Contratto, evidenze documentali ulteriori, rispetto a quelle eventualmente già prodotte, relative alle qualifiche, alla formazione e all'esperienza del personale impiegato nel servizio.

Laddove Consip rilevi, in relazione a uno o più ispettori impiegati nell'espletamento del servizio, qualsivoglia difformità rispetto alle caratteristiche richieste e/o eventualmente offerte in gara, l'Organismo di Ispezione sarà tenuto al pagamento di una penale (cfr. par. 8), ferme restando il diritto di Consip di risolvere il Contratto. Le carenze o assenze di personale che per qualsiasi motivo dovessero verificarsi durante l'esecuzione del Contratto, non potranno essere invocate dall'Organismo d'Ispezione a giustificazione di minori prestazioni o del mancato raggiungimento dei requisiti di qualità. Ove dette carenze si protraggano per un periodo superiore a 20 giorni naturali e consecutivi dalla data prevista per l'inizio delle attività ispettive, Consip S.p.A. si riserva il diritto di risolvere il contratto.

2.1.1 Sostituzione delle risorse assegnate

1. *Sostituzione del Responsabile tecnico, Coordinatore operativo e Responsabile della pianificazione:*

- a. Fermo restando l'obbligo di assicurare la prosecuzione e la continuità delle prestazioni contrattuali, l'ODI, nel caso in cui debba provvedere alla sostituzione di una delle risorse coinvolte nella esecuzione delle prestazioni contrattuali, dovrà comunicare la motivazione alla Consip e consegnare tempestivamente a quest'ultima il curriculum della nuova figura professionale. Consip provvederà a valutare l'idoneità della nuova figura professionale ai requisiti minimi ed eventualmente migliorativi offerti.
- b. Consip ha la facoltà di richiedere la sostituzione di unità di personale addetto alle prestazioni contrattuali qualora fossero ritenute dalla medesima non idonee alla



perfetta esecuzione del contratto. In tal caso, l'ODI dovrà proporre una nuova figura professionale entro il termine di 10 giorni solari dalla richiesta o nel diverso termine eventualmente indicato dalla Consip, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 8 del presente Capitolato tecnico. L'esercizio di tale facoltà non comporterà alcun onere per la Consip (cfr. art.3G comma 5 del Contratto - Condizioni Generali).

- c. Nell'ipotesi di cui ai precedenti lettere a) e b), la Consip si riserva la facoltà di valutare l'idoneità della nuova figura professionale proposta entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento del relativo curriculum.
- d. Ove la Consip ritenga la figura professionale proposta non idonea allo svolgimento dell'attività contrattuale, la medesima ne darà comunicazione all'ODI, il quale si impegna a procedere ad una nuova proposta entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla predetta comunicazione.
- e. Si precisa che le nuove figure professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.
- f. In caso di valutazione positiva del curriculum presentato, comunicata per iscritto da parte della Consip ovvero tacitamente per decorrenza del termine di cui al precedente lettera c), l'ODI si obbliga a provvedere alla sostituzione della figura professionale entro 7 (sette) giorni solari dalla comunicazione di assenso o dalla decorrenza del predetto termine o nel diverso termine indicato dalla Consip.
- g. Nel caso in cui l'ODI proceda alla sostituzione della figura professionale senza la necessaria preventiva valutazione e autorizzazione della Consip, quest'ultima si riserva di applicare la penale di cui al successivo paragrafo 8. L'ODI prende atto che la Consip, al fine di ottenere la massima qualità professionale del servizio reso, si riserva la facoltà di verificare, in ogni momento dell'esecuzione del contratto, la corrispondenza della qualità del servizio e delle figure professionali effettivamente impiegate rispetto a quanto indicato nel presente Capitolato tecnico ovvero in offerta tecnica, se migliorativa.

2. Sostituzione degli ispettori:

- a. L'Organismo di Ispezione dovrà gestire, autonomamente o su richiesta di Consip, le problematiche derivanti da carenze accertate e potenziali dell'ispettore, provvedendo all'immediata sostituzione dello stesso - previa comunicazione a Consip - laddove queste possano compromettere:
 - i. il rispetto del Piano di audit;
 - ii. i rapporti con le PP.AA. e i Fornitori;
 - iii. la veridicità e la completezza delle informazioni trasmesse a Consip.
- b. Consip S.p.A. potrà richiedere la sostituzione degli Ispettori addetti alle prestazioni contrattuali, qualora ritenuti dalla medesima non idonei alla perfetta esecuzione del contratto. L'Organismo d'Ispezione dovrà sospendere l'impiego di detti ispettori fino all'avvenuta formazione, ovvero nel caso di mancanza della necessaria certificazione o insufficiente esperienza, sostituirlo/i con ispettore/i in possesso dei requisiti richiesti, ferme restando le penali e le ipotesi di risoluzione del Contratto di cui al par. 8 seguente. L'esercizio di tale facoltà non comporterà alcun onere per la Consip S.p.A.



2.2 Responsabilità e obblighi dell'Organismo di Ispezione

L'Organismo di Ispezione dovrà erogare i servizi secondo le modalità e nei termini indicati nel presente Capitolato Tecnico, in modo tale da non arrecare alcun danno o pregiudizio al Fornitore e alle PPAA interessate mettendo a disposizione le risorse ivi indicate, nel rispetto di quanto eventualmente offerto in gara. Entro dieci giorni naturali e consecutivi dalla stipula del Contratto, l'Organismo di Ispezione dovrà mettere a disposizione un numero di telefono, un numero di fax, una e-mail e un indirizzo di posta elettronica certificata dedicati alla gestione del Contratto, garantendone il continuo funzionamento.

L'Organismo di Ispezione non potrà utilizzare quanto messo a disposizione da Consip per usi diversi da quelli previsti nel Contratto che verrà stipulato con l'aggiudicatario e nel presente documento.

L'Organismo di Ispezione è obbligato a tenere a disposizione di Consip tutta la documentazione relativa ad ogni verifica ispettiva, come specificato al par. 6 *Reportistica Consip*.

Consip si riserva di richiedere tale documentazione, al fine di verificare la completezza e la correttezza delle informazioni e dei dati ivi riportati. L'Organismo di Ispezione è obbligato a trasmettere detta documentazione entro cinque giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta.

Dall'attivazione e per tutta la durata del Contratto, l'Organismo di Ispezione dovrà garantire che gli audit vengano eseguiti secondo la Pianificazione mensile (cfr. par. 3.1) elaborata da Consip.

L'Organismo di Ispezione dovrà altresì erogare, prima dell'avvio del servizio delle verifiche ispettive, una sessione formativa agli ispettori, in ordine alle modalità operative descritte nel presente Capitolato Tecnico e alle merceologie oggetto di verifica. Consip si riserva di partecipare alle attività formative. È, infine, onere dell'Organismo di Ispezione redigere e, ove richiesto, condividere con Consip la documentazione o i supporti digitali utilizzati nelle predette sessioni formative.

Consip non si assume responsabilità alcuna per danni derivanti a cose e terzi per effetto del mancato rispetto, da parte dell'Organismo di ispezione, dei previsti adempimenti.

2.3 Figure professionali per le quali sono richiesti requisiti minimi

Le figure professionali coinvolte nell'esecuzione del Contratto per le quali sono richiesti requisiti minimi, eventualmente integrati in offerta tecnica, sono le seguenti:

- a) Responsabile Tecnico;
- b) Coordinatore Operativo;
- c) Responsabile della Pianificazione;
- d) Ispettore.



2.3.1 Responsabile Tecnico

Il Responsabile Tecnico individuato - e successivamente nominato dall'Organismo di Ispezione all'atto della stipula del Contratto- deve possedere i requisiti, nonché assumere il ruolo e le responsabilità di seguito indicati.

Requisiti minimi

Diploma di laurea di vecchio ordinamento (DL) oppure laurea specialistica (LS) oppure laurea magistrale (LM), equiparati ai sensi del decreto interministeriale 9 luglio 2009 (G.U. 7.10.2009 n. 233), con anzianità lavorativa di almeno 10 anni nell'ambito delle attività dirette o collaterali svolte da Organismi di Ispezione e/o di Certificazione (es. Responsabile/docente di formazione, Auditor; partecipazione a progetti nazionali e/o internazionali relativi alla normazione tecnica), di cui almeno 4 anni complessivi di esperienza lavorativa svolta nell'ambito di progetti di audit, nei quali ha preso parte come Responsabile di progetto/Responsabile tecnico.

Ruolo

Il Responsabile Tecnico si interfaccia costantemente con la struttura Consip apportando la propria esperienza nell'ambito del progetto e fornisce, ove richiesto, le proprie competenze specialistiche.

Svolge un ruolo di coordinamento delle altre risorse specialistiche (di cui conosce competenze, specializzazioni ed attitudini) assicurandone il commitment e la condivisione degli obiettivi.

Responsabilità

Il Responsabile Tecnico è interamente responsabile della conduzione del presente Contratto e assume la piena responsabilità di assicurare che le attività di ispezione siano eseguite in conformità allo Standard ISO 17020.

A titolo esemplificativo e non esaustivo dovrà:

- a) individuare e selezionare gli ispettori che svolgeranno le verifiche ispettive;
- b) predisporre, in collaborazione con il Coordinatore Operativo e l'ispettore, la documentazione di supporto necessaria allo svolgimento dell'audit;
- c) gestire con Consip le eventuali problematiche connesse al processo di verifica ispettiva;
- d) approvare e assicurare la trasmissione a Consip del Rapporto di ispezione (cfr. par. 6.1.4) predisposto dall'ispettore;
- e) archiviare e conservare per cinque anni tutta la documentazione relativa alle attività di verifica ispettiva e renderla disponibile a Consip in formato elettronico e/o cartaceo entro cinque giorni lavorativi dalla ricezione di richiesta scritta.



2.3.2 Coordinatore Operativo

Il Coordinatore Operativo individuato e successivamente nominato dall'Organismo di Ispezione all'atto della stipula del Contratto, deve possedere i requisiti, nonché assumere il ruolo e le responsabilità di seguito indicati.

Requisiti minimi

Diploma di laurea di vecchio ordinamento (DL) oppure laurea specialistica (LS) oppure laurea magistrale (LM), equiparati ai sensi del decreto interministeriale 9 luglio 2009 (G.U. 7.10.2009 n. 233) e almeno 2 anni complessivi di esperienza lavorativa maturata nello svolgimento delle attività proprie del ruolo definito al punto successivo.

Ruolo

Il Coordinatore Operativo svolge un ruolo di referente operativo; gestisce le attività di “back office”, di reporting e rendicontazione, di gestione della documentazione necessaria all’audit; gestisce infine le attività di “blind test” per la verifica della qualità del servizio di call center erogato dai Fornitori.

Responsabilità

Il Coordinatore Operativo è responsabile degli adempimenti di gestione operativa del presente Contratto e a titolo esemplificativo e non esaustivo dovrà:

- predisporre, in collaborazione con il Responsabile Tecnico e l’Ispettore, la documentazione di supporto necessaria allo svolgimento dell’audit;
- trasmettere a Consip la Relazione di chiusura (cfr. par. 6.1.7);
- inviare a Consip l’ulteriore reportistica indicata nel par. 6 e, su richiesta, trasmettere l’eventuale documentazione di supporto;
- interfacciarsi con le PP.AA. e i Fornitori per garantire la correttezza delle comunicazioni;
- gestire le attività di “blind test” per la verifica della qualità del servizio di call center erogato dai Fornitori.



2.3.3. Responsabile della Pianificazione

Il Responsabile della Pianificazione, individuato e successivamente nominato dall'Organismo di Ispezione all'atto della stipula del Contratto, deve possedere i requisiti, nonché assumere il ruolo e le responsabilità di seguito indicati.

Requisiti minimi

Almeno 2 anni complessivi di esperienza lavorativa maturata nello svolgimento delle attività proprie del ruolo definito al punto successivo.

Ruolo

Il Responsabile della Pianificazione svolge un ruolo operativo di pianificazione delle verifiche ispettive; gestisce le attività di pianificazione e propone il piano di audit e gli ispettori da assegnare al progetto.

Responsabilità

Il Responsabile della Pianificazione è responsabile degli adempimenti di gestione operativa del presente Contratto e, a titolo esemplificativo e non esaustivo, dovrà:

- pianificare lo svolgimento delle attività di verifica ispettiva;
- proporre al Coordinatore operativo il piano di audit da inviare alle PP.AA. o ai Fornitori interessati dalle attività di verifica;
- proporre al Responsabile tecnico gli ispettori disponibili per lo svolgimento delle attività di verifica ispettiva.

2.3.4. Ispettore

Per ciascuna verifica ispettiva è previsto il coinvolgimento professionale di un solo ispettore in possesso di qualifica, formazione, esperienza adeguate e una conoscenza approfondita dei requisiti delle ispezioni da svolgere. L'ispettore deve essere in grado di formulare un giudizio obiettivo e professionale in relazione alla conformità delle attività ai requisiti generali e specifici e, all'esito della verifica, redigere il relativo Rapporto di ispezione. L'ispettore non deve trovarsi in situazioni di conflitto di interesse con le PP.AA. o i Fornitori sottoposti a verifica ispettiva, né avere rapporti, sia direttamente che tramite società controllanti, controllate e collegate, con i medesimi Fornitori.

Deve, altresì, essere a conoscenza della tecnologia utilizzata per la realizzazione del prodotto/servizio ispezionato e del modo in cui i prodotti o i processi sottoposti a ispezione sono utilizzati o si intende utilizzarli e dei difetti che potrebbero verificarsi durante l'impiego o il servizio.

Deve comprendere il significato degli scostamenti riscontrati rispetto al normale impiego dei prodotti o dei processi in questione.



Requisiti minimi

L'ispettore dovrà essere certificato come "Responsabile Gruppo di Audit di SG", in accordo alla norma UNI EN ISO 19011, da un Ente di certificazione del personale, accreditato secondo la norma ISO CEI 17024. Saranno considerati titoli equipollenti i certificati aventi medesimi requisiti rilasciati da Organismi accreditati dei vari Paesi firmatari degli accordi multilaterali (MLA/EA).

In deroga a quanto sopra:

- a) nell'ambito delle 4.500 giornate uomo saranno previste, in via residuale (fino ad un massimo del 10% degli ispettori totale), verifiche ispettive in modalità "mystery shopping" nelle quali l'ODI può utilizzare Ispettori non certificati come "Responsabile Gruppo di Audit di SG", ma che abbiano comunque frequentato il Corso ISO 19011 (linee guida per Audit di sistemi di gestione);
- b) nell'arco dell'annuo contrattuale, l'ODI potrà utilizzare, in via residuale (fino ad un massimo del 20% degli ispettori totale), anche ispettori certificati SG e non anche quali Responsabile Gruppo di Audit/Lead auditor.

Ruolo

L'ispettore svolge le verifiche ispettive secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento e dal presente Capitolato Tecnico. Riferisce al Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione, si interfaccia con la struttura Consip dietro richiesta, apporta la propria esperienza nell'ambito della conduzione delle verifiche, raccogliendo tutte le evidenze oggettive relative alle verifiche condotte.

Suggerisce proposte migliorative per la pianificazione ed organizzazione delle verifiche e per il controllo della qualità delle forniture in accordo con gli obiettivi generali del progetto.

Responsabilità

A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'ispettore dovrà:

- a) predisporre, in collaborazione con il Responsabile Tecnico e il Coordinatore Operativo, la documentazione di supporto necessaria allo svolgimento dell'audit;
- b) condurre la riunione di apertura presso la sede della PA e del Fornitore;
- c) raccogliere ed esaminare tutte le registrazioni effettuate durante le attività;
- d) condurre la verifica ispettiva e le eventuali interviste ai referenti della PA e del Fornitore;
- e) valutare la conformità della fornitura e/o del servizio rispetto ai criteri di riferimento definiti nella Check list, nello Schema delle verifiche ispettive (cfr. par. 3.3), nel Capitolato Tecnico e in tutta la documentazione della Convenzione o dell'Accordo Quadro oggetto di verifica;
- f) condurre la riunione di chiusura con i rappresentanti della PA o del Fornitore;
- g) redigere il Rapporto di ispezione da inviare all'Organismo di Ispezione;
- h) partecipare alle sessioni formative organizzate dal Responsabile Tecnico;



- i) recepire e applicare le indicazioni fornite dal Coordinatore Operativo durante lo svolgimento degli audit.

2.4 Piano di comunicazione

L'Organismo di Ispezione dovrà realizzare un piano di comunicazione che preveda diversi strumenti di comunicazione atti a garantire un corretto e tempestivo flusso informativo tra tutti i soggetti coinvolti nell'erogazione del Servizio.

L'Organismo di Ispezione dovrà garantire la corretta diffusione delle informazioni inerenti l'attività ispettiva tenendo conto dei diversi soggetti destinatari del servizio (PP.AA. e Fornitori) nonché dei soggetti che svolgono le attività descritte nel presente Capitolato Tecnico, in linea con quanto eventualmente offerto (criterio 16 della tabella di cui al par. 17.2 del Disciplinare di gara).

2.5 Piano di formazione

L'Organismo di Ispezione dovrà erogare un piano di formazione per il personale impiegato nelle attività di back office, coinvolto nell'esecuzione del servizio, nonché per il personale impiegato sul territorio per la prestazione del servizio presso le sedi delle PP.AA. e dei Fornitori, finalizzato alla conoscenza del Programma di razionalizzazione della spesa pubblica, delle procedure operative descritte nel presente Capitolato Tecnico e della singola iniziativa oggetto di verifica, in linea con quanto eventualmente offerto (criterio 17 della tabella di cui al par. 17.2 del Disciplinare di gara).



3. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Modalità di attivazione ed organizzazione del Servizio

La Consip predispone, successivamente alla stipula del Contratto e ad inizio di ogni anno solare, un Programma annuale con l'indicazione delle categorie merceologiche e delle Convenzioni e degli Accordi Quadro che saranno oggetto dei servizi di verifica. Tale Programma annuale, inviato all'Organismo di Ispezione, sarà oggetto di revisione trimestrale e potrà, pertanto, essere soggetto a variazioni.

Nel corso del Contratto, Consip predispone con cadenza mensile, un Piano delle verifiche ispettive da svolgersi e lo comunica all'Organismo di Ispezione entro il giorno quindici del mese antecedente all'avvio delle attività di verifica ivi indicate. Nel Piano mensile è data evidenza delle aree merceologiche, del numero delle Convenzioni e Accordi Quadro oggetto di verifica, del numero degli ordinativi di fornitura e contratti attuativi, del numero di giorni/ispettore di un Ispettore necessari per lo svolgimento delle attività e, infine, delle date di avvio e termine delle attività di verifica per ciascuna Convenzione e Accordo Quadro. Per ciascuna Convenzione e Accordo Quadro contenuto nel Piano mensile, Consip procede all'estrazione del relativo campione di ordinativi di fornitura e di contratti attuativi sui quali svolgere le ispezioni, e lo comunica all'Organismo di Ispezione entro il predetto termine del giorno 15 del mese precedente, così come meglio dettagliato nel successivo paragrafo.

L'espletamento del servizio di verifiche ispettive è condizionato all'adesione alle Convenzioni, da parte delle Pubbliche Amministrazioni, nonché alla stipula, da parte di Consip o delle Pubbliche Amministrazioni stesse, dei contratti aggiudicati sulla base degli Accordi Quadro oggetto del monitoraggio. Consip si riserva, in ogni caso, la facoltà di attivare o meno le verifiche ispettive anche al verificarsi della condizione di cui sopra.

3.1.1 Modalità operative

Di seguito vengono riportate le modalità operative riguardanti la programmazione e l'attivazione del Servizio.

Per ciascuna Convenzione e Accordo Quadro presente nel Piano mensile delle verifiche ispettive, Consip provvede all'estrazione di un campione contenente il numero degli ordinativi di fornitura e dei contratti attuativi sui quali svolgere le ispezioni, eventualmente ripartiti per lotto di fornitura con il relativo codice identificativo, le informazioni anagrafiche delle PP.AA. e dei Fornitori presso cui svolgere l'attività ispettiva e i dati anagrafici relativi ai referenti di detti enti. Consip trasmette all'Organismo di Ispezione, insieme al Piano mensile ed entro il termine di invio per lo stesso previsto (il quindici del mese precedente all'avvio delle attività di verifica come indicato nel Piano mensile, cfr. par. 3.1 del presente Capitolato), i campioni degli ordinativi di fornitura.



Consip provvede ad inviare alle PP.AA. e ai Fornitori presenti nel campione una comunicazione inerente l'avvio delle attività di verifica ispettiva.

L'Organismo di Ispezione provvede a contattare i referenti delle PP.AA. interessate e/o del Fornitore, per la pianificazione delle verifiche ispettive da effettuarsi. Solo nel caso in cui l'Organismo di Ispezione incontri difficoltà oggettive nel contattare la PA dovrà inviare alla stessa, tramite fax, PEL o PEC, una comunicazione scritta in cui si informa della verifica ispettiva, richiedendo un riscontro entro un termine di tre giorni dal ricevimento della comunicazione, e solo in caso di mancata risposta da parte della PA, la stessa potrà ritenersi irreperibile. L'Organismo di Ispezione dovrà tempestivamente comunicare a Consip l'elenco delle Pubbliche Amministrazioni risultate irreperibili, dandone evidenza documentale ed esplicita motivazione, al fine di consentire a Consip, laddove lo ritenga opportuno, la sostituzione delle PP.AA. non disponibili e l'aggiornamento del campione oggetto delle verifiche ispettive.

Nel caso di ispezioni da effettuarsi presso le sedi dei Fornitori, compatibilmente con l'attività ispettiva da svolgere e con i giorni/ispettore disponibili comunicati da Consip con il Piano mensile, l'Organismo di Ispezione dovrà limitare la presenza degli ispettori presso le sedi dei Fornitori al fine di ridurre al minimo l'impatto sulle attività del Fornitore. In tal caso dovranno utilizzarsi più ispettori contemporaneamente, anche sulla base di eventuali indicazioni del Fornitore, fermo restando che per ciascun ordinativo verificato è previsto il coinvolgimento di un solo ispettore.

L'Organismo di Ispezione si impegna a redigere i Piani di audit (di cui al successivo par. 6.1.3) coerentemente a quanto previsto dal suddetto piano mensile e a far pervenire gli stessi al Fornitore presso cui verrà svolta l'attività ispettiva e, per condivisione, a Consip, entro 10 giorni naturali e consecutivi antecedenti la data prevista di inizio verifica.

Ove le verifiche debbano avere luogo presso i locali della Pubblica Amministrazione, il Piano di Audit dovrà essere portato a conoscenza di Consip tramite inserimento nell'apposita sezione del Sistema Informativo Gestionale di cui al successivo par. 4.

Eventuali modifiche ai tempi previsti nel Piano di audit, richieste dalla PA o dal Fornitore per comprovati motivi di indisponibilità, saranno recepite dall'Organismo di Ispezione e comunicate tempestivamente a Consip con evidenza documentale ed esplicita motivazione. Un nuovo invio del Piano di audit alla PA o al Fornitore interessati dalla verifica ispettiva dovrà intervenire entro dieci giorni naturali e consecutivi antecedenti la data prevista di inizio verifica; solo ove tale data sia pianificata in tempi tali da non permettere l'invio del Piano di audit nei tempi precedentemente indicati, l'Organismo di Ispezione sarà tenuto ad inviarlo tempestivamente.

L'Organismo di Ispezione, in fase di pianificazione delle attività ispettive, deve accertare che la PA o il Fornitore abbiano provveduto a reperire, o siano disponibili a mettere a disposizione dell'ispettore, tutta la documentazione necessaria allo svolgimento delle attività di verifica come indicato nel Piano di audit. Laddove l'ispettore non possa procedere all'espletamento delle



attività ispettive per indisponibilità della documentazione o qualora la stessa non sia resa disponibile dalla PA o dal Fornitore, incorre in una “verifica interrotta”.

Pertanto, in caso di modifica temporale delle attività di verifica previste nella giornata ispettore, derivante ad esempio dall’indisponibilità - non debitamente rilevata dall’ODI in fase di pianificazione - della PA o del Fornitore a permettere le attività ispettive, l’ispettore dovrà riportare tale motivazione sul Rapporto di ispezione, inserendo la dicitura “*Verifica ispettiva interrotta*”.

Gli orari in cui l’ODI è tenuto ad espletare la verifica ispettiva sono da intendersi conformi a quelli di ufficio delle sedi delle pubbliche Amministrazioni e dei Fornitori.

Il **processo di attivazione** delle verifiche ispettive è sintetizzato nel flusso di seguito riportato:

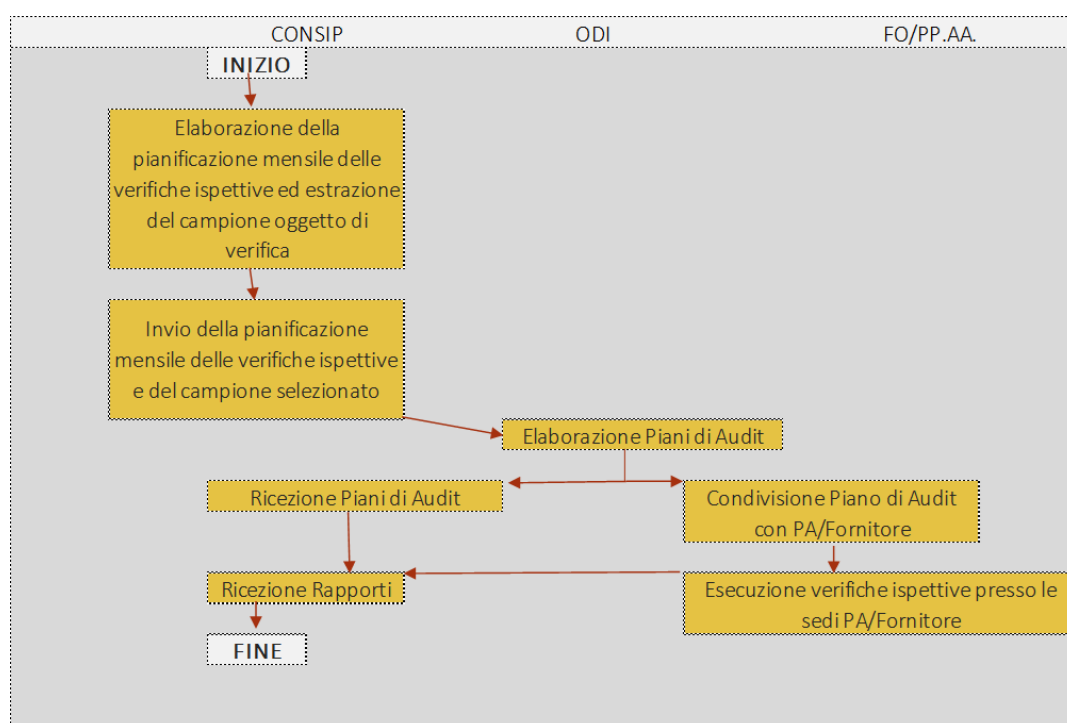


Fig. 1: Processo di attivazione delle verifiche ispettive

Con riferimento, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alla Convenzione Buoni Pasto, le attività di verifica ispettiva avranno carattere pre stipula oltre che post, e pertanto non saranno inserite nel Programma annuale, ma nelle revisioni trimestrali di detto piano o ancora nella pianificazione mensile.

Il processo potrà essere modificato come segue.

Nel corso della durata del Contratto, Consip potrà richiedere il servizio di verifiche ispettive sulla Convenzione Buoni Pasto o sulle ulteriori Convenzioni eventualmente da stipularsi e che prevedano l’effettuazione di verifiche ispettive pre-stipula, oltre che post, comunicando all’Organismo di Ispezione le date di avvio e chiusura dell’attività stessa, la sede presso cui



svolgere la verifica, il numero di ispettori da impegnare e le modalità di esecuzione (generalmente descritte all'interno di uno specifico documento - Linee guida/Vademecum).

Successivamente, Consip provvederà a consegnare all'Organismo di Ispezione i campioni oggetto di verifica ispettiva, estratti secondo la norma di riferimento alla data vigente.

Le verifiche pre-stipula avranno carattere documentale e riguarderanno, a mero titolo di esempio, la completezza e coerenza dei dati rispetto ad alcuni requisiti previsti nella documentazione di gara e il rispetto degli impegni relativi ad elementi quali, sempre a titolo di esempio, con riferimento alla Convenzione Buoni Pasto sopra richiamata, la percentuale massima di commissione e i termini massimi di pagamento dichiarati in Offerta Tecnica dai Fornitori aggiudicatari.

Le verifiche post-stipula sulle iniziative afferenti i Buoni Pasto potranno avere come sede di esecuzione, in modalità mystery client, gli esercizi commerciali convenzionati con le società emittitrici di Buoni Pasto.

Consip potrà, altresì richiedere, per le iniziative interessate dalle commissioni sul valore degli acquisti (FEE) di cui al D.M. 23.11.2012, verifiche ispettive sulle dichiarazioni di fatturato rilasciate dai Fornitori.

Consip comunicherà all'Organismo di Ispezione le date di avvio e chiusura dell'attività stessa, la sede presso cui svolgere la verifica, il numero di ispettori da impegnare e le modalità di esecuzione.

L'Organismo di Ispezione accetta, senza oneri aggiuntivi, che Consip si riserva la possibilità di modificare le modalità di esecuzione dell'accesso ispettivo, attraverso la sostituzione dell'accesso in presenza dell'ispettore presso i locali della PA o presso quelli del Fornitore con l'espletamento della verifica in via telematica da remoto, con utilizzo di strumenti informatici, qualora ne ricorra l'esigenza (ad es. necessità di adeguamento alle disposizioni derivanti dall'emergenza legata al COVID-19).



3.2 Erogazione del servizio di verifiche ispettive

Gli obiettivi delle verifiche ispettive sono:

- a) verificare, in fase di pre-stipula delle Convenzioni e/o degli Accordi Quadro, la veridicità delle offerte tecniche presentate dai Fornitori aggiudicatari;
- b) verificare, in fase di post stipula delle Convenzioni e/o degli Accordi Quadro il rispetto, da parte dei Fornitori aggiudicatari, dei livelli di servizio e degli adempimenti contrattuali, anche in relazione ai singoli lotti e ordinativi di fornitura;
- c) raccogliere informazioni su eventuali applicazioni di penali da parte delle Pubbliche Amministrazioni;
- d) raccogliere informazioni e documenti sui volumi di fatturato dei Fornitori aggiudicatari ed effettuare la verifica in ordine alla veridicità delle dichiarazioni rese dai Fornitori relativamente al pagamento della commissione sul valore degli acquisti (FEE) di cui al D.M. 23.11.2012;
- e) identificare le opportunità di miglioramento del monitoraggio del livello qualitativo delle prestazioni contrattuali del servizio e/o fornitura erogati dai Fornitori.

Salvo le verifiche ispettive di cui al punto d) precedente ed altre tipologie di verifica pre o post stipula, per lo svolgimento delle verifiche ispettive devono essere utilizzate le “Check list” elaborate dall’Organismo di Ispezione sulla base del Capitolato Tecnico, dell’Offerta Tecnica e dello Schema delle verifiche ispettive, che saranno forniti e condivisi con l’Organismo di Ispezione per ciascuna Convenzione e/o Accordo Quadro, nel rispetto del Piano mensile delle verifiche ispettive.

Al paragrafo 3.3 del presente Capitolato Tecnico, si riporta a titolo esemplificativo la descrizione di un documento standard di Schema delle verifiche ispettive.

Durante le attività di verifica, l’ispettore rappresenta l’Organismo di Ispezione per conto di Consip.

La Consip si riserva, tuttavia, il diritto di far partecipare alla verifica ispettiva propri dipendenti appositamente nominati.

L’ispettore deve provvedere direttamente a redigere e stampare presso la PA o il Fornitore il Rapporto di ispezione, a firmarlo e a sottoporlo in ogni sua parte al rappresentante della PA o del Fornitore per la firma per presa visione, accompagnata dal relativo timbro, se disponibile. Il nome del rappresentante della PA o del Fornitore deve essere riportato anche per esteso e in stampatello nell’apposito campo del rapporto. Ove il soggetto referente per la PA o per il Fornitore che ha assistito alla verifica non corrisponda al referente ivi preventivamente indicato, dovrà esserne data evidenza nell’apposito campo note del Rapporto di Ispezione. Al termine della verifica ispettiva l’ispettore dovrà lasciare copia del Rapporto di ispezione.



L'ispettore ha l'onere di raccogliere copia della documentazione e di quant'altro ritenuto utile a supporto delle non conformità eventualmente riscontrate in sede di verifica rispetto alle specifiche definite nella Convenzione o nell'Accordo Quadro. Tale documentazione, classificata secondo il requisito ispezionato cui afferisce, in ordine progressivo, sarà allegata al Rapporto di ispezione.

Al termine dell'ispezione, l'ispettore deve procedere all'invio del Rapporto di ispezione con le relative evidenze oggettive allegate, all'Organismo di Ispezione nella persona del Responsabile Tecnico, per consentire a questi la verifica della completezza e correttezza dei dati inseriti, apporre la propria firma e provvedere all'invio del documento in formato digitale (ottenuto come scansione del cartaceo digitale) a Consip entro cinque giorni lavorativi dalla data di svolgimento dell'audit, con allegata la documentazione a supporto delle eventuali non conformità riscontrate, attraverso il caricamento sul Sistema Informativo gestionale.

Consip si riserva di richiedere in qualsiasi momento la documentazione cartacea originale, che dovrà essere consegnata nel termine di cinque giorni lavorativi dalla data di richiesta.

Il rapporto di ispezione e la relativa documentazione raccolta dovranno essere conservati, dall'Organismo di Ispezione, per almeno cinque anni.

3.3 Standard di Schema delle verifiche ispettive

Lo Schema delle verifiche ispettive è un allegato al Capitolato Tecnico delle Convenzioni e degli Accordi Quadro oggetto di verifica e contiene, in forma tabellare e sintetica, parte delle informazioni utili per l'elaborazione delle Check list.

Le verifiche ispettive hanno ad oggetto la verifica degli aspetti di prodotto/processo, relativi a forniture e/o servizi, che saranno ritenuti da Consip più significativi in termini di qualità delle forniture/servizi e/o più critici rispetto alla loro complessità e importanza. Detti aspetti saranno classificati in macrocategorie. All'interno dello Schema delle verifiche ispettive, a ciascuna macrocategoria corrisponde un numero definito di livelli di servizio oggetto del monitoraggio, che all'interno della Check list vengono definiti "requisiti".

Lo Schema delle verifiche ispettive contiene i seguenti elementi:

1. la macrocategoria di riferimento (qualità del processo di esecuzione dell'ordine, qualità dei prodotti/servizi forniti, qualità dei servizi integrativi di gestione, qualità del call center del fornitore, qualità dei servizi di assistenza post-vendita);
2. l'oggetto del monitoraggio, individuato tra le caratteristiche del prodotto/servizio e/o tra i sotto processi e sotto attività che influenzano l'aspetto della qualità definito dalla macrocategoria (es.: tempi di consegna, tempi di intervento per ripristino, ecc.);



3. il livello di servizio, ossia il valore di riferimento delle prestazioni/caratteristiche del prodotto/servizio come da Convenzione/Accordo Quadro e relativi Capitolati (es.: 30 gg. per la consegna, 48 ore per il ripristino, ecc.);
4. il riferimento al paragrafo e al comma della Convenzione/Accordo Quadro e relativi Capitolati inerenti all'oggetto e al livello di servizio da monitorare;
5. le modalità di riscontro oggettivo del rispetto del livello di servizio, con indicazione della documentazione/riscontro che deve essere rilevata e attestata dall'ispettore;
6. i documenti di registrazione necessari al riscontro (es.: ordinativo di fornitura, verbale di consegna, verbale di intervento, ecc.);
7. il luogo delle ispezioni, con specifica indicazione se l'evidenza oggettiva può essere rilevata presso le sedi del Fornitore e/o della PA;
8. le modalità di valutazione delle conformità/non conformità per l'attribuzione dei punteggi, in funzione dei differenti scostamenti dal livello di servizio previsto in Convenzione/Accordo Quadro e relativi Capitolati. Per tutti i requisiti è previsto l'utilizzo di una scala a tre o a cinque punti (cfr. par. 3.4.3), ad eccezione di quei requisiti ai quali può essere associato esclusivamente un punteggio del tipo on/off;
9. la presenza di penali applicate dalle PP.AA., così come definite nella documentazione di gara in relazione ai livelli di servizio previsti in Convenzione/Accordo Quadro e relativi Capitolati.

Consip si riserva di richiedere un'attività di ispezione più approfondita rispetto a quanto previsto nel documento "Schema delle verifiche ispettive", in funzione di una eventuale Offerta Tecnica migliorativa presentata dal Fornitore, nonché in presenza di fattori ed elementi emersi in corso di esecuzione della Convenzione o dell'Accordo Quadro, comunque riferibili ai livelli di servizio previsti in Convenzione/Accordo Quadro e relativi Capitolati.

3.4 Conduzione delle verifiche ispettive

3.4.1 Riunione di apertura

L'ispettore, alla data e all'ora indicata nel Piano di audit, conduce una riunione di apertura dell'audit in presenza dei rappresentanti della PA o del Fornitore, ed eventualmente un rappresentante Consip.

La riunione persegue i seguenti scopi:

- a) presentare l'auditor, nonché fornire una breve sintesi di come verranno eseguite le attività di audit;
- b) riassumere il campo di applicazione, gli obiettivi, gli orari e il calendario;



- c) confermare la disponibilità delle risorse e delle strutture necessarie allo svolgimento delle attività di verifica;
- d) definire il programma temporale e procedurale della verifica ispettiva;
- e) individuare tutta la documentazione a supporto della verifica ispettiva;
- f) precisare altri eventuali ulteriori dettagli.

3.4.2 Raccolta delle evidenze/informazioni

La registrazione delle attività svolte e delle evidenze emerse è un aspetto di cruciale importanza nello svolgimento dell'audit, in quanto strumentale alla disponibilità di tutti gli elementi necessari per la formulazione dei risultati dell'audit.

L'ispettore, nell'ambito delle sue attività, dovrà:

- a) visitare le aree oggetto dell'audit;
- b) effettuare colloqui con il personale coinvolto ed esaminare i documenti di registrazione che sono richiamati dalla Convenzione e/o dall'Accordo Quadro;
- c) verificare la conformità della fornitura/servizio rispetto ai criteri di riferimento definiti nella Check list, nello Schema delle verifiche ispettive e nella documentazione inerente la Convenzione/Accordo Quadro oggetto di verifica;
- d) registrare le osservazioni e le non conformità rilevate, dandone evidenza attraverso la documentazione raccolta e infine, al termine di ogni audit, completa e redige il Rapporto di ispezione;
- e) raccogliere informazioni su eventuali applicazioni di penali da parte delle PP.AA.;
- f) raccogliere, se richiesto da Consip, tutta la documentazione inerente i volumi di fatturato afferenti a uno o più ordinativi di fornitura;
- g) raccogliere ed esaminare tutte le registrazioni effettuate durante le verifiche.

Le informazioni relative alle attività di audit devono essere sempre verificabili.

3.4.3 Modalità di valutazione e attribuzione punteggi macrocategorie e requisiti

L'Organismo di Ispezione si impegna a fornire una valutazione del livello di conformità della fornitura o del servizio verificato, sulla base delle modalità e dei parametri riportati nella Check List, nello Schema delle verifiche ispettive e nella documentazione di Convenzione/Accordo Quadro.

L'Organismo di Ispezione deve produrre per ogni ispezione, una valutazione puntuale dei livelli di servizio della singola fornitura/servizio oggetto di verifica, mediante la redazione del "Rapporto di ispezione".

L'ispettore effettua la valutazione dei requisiti oggetto di verifica presenti nella Check list, in conformità ai livelli di servizio previsti dalla documentazione di ciascuna Convenzione/Accordo Quadro (Capitolato Tecnico, Schema delle verifiche ispettive, Offerta Tecnica, ecc.), attribuendo



un punteggio, sulla base delle evidenze raccolte e in funzione del livello di conformità riscontrato, in linea con le indicazioni riportate nella Check list e nello schema delle verifiche ispettive, secondo le seguenti tabelle:

Livello di Conformità	Punteggio
Conforme	5
Conforme con Osservazioni	4
Non Conformità Lieve	3
Non Conformità Importante	2
Non Conformità Grave	1

Scala valutazione 5 livelli

Livello di Conformità	Punteggio
Conforme	5
Non Conformità Lieve	3
Non Conformità Grave	1

Scala valutazione 3 livelli

Livello di Conformità	Punteggio
Conforme	5
Non Conformità Grave	3

Scala di valutazione a 2 livelli

Possono verificarsi dei casi particolari per i quali l'ispettore dovrà attenersi alle seguenti indicazioni:

- nell'ipotesi in cui all'interno di uno stesso ordinativo di fornitura/contratto attuativo siano presenti diverse quantità ordinate da sottoporre a verifica, l'ispettore deve effettuare un campionamento secondo quanto riportato nell'Allegato F al presente Capitolato Tecnico – *“Linee guida e modalità di campionamento per le verifiche ispettive all'interno del singolo ordinativo di fornitura”*.
- nell'ipotesi in cui per lo stesso ordinativo di fornitura/contratto attuativo, durante una specifica verifica ispettiva, un requisito debba essere valutato più volte, perché erogato periodicamente (es.: Ritiro toner esauriti), il punteggio attribuito al predetto requisito deve essere calcolato come media aritmetica dei punteggi attribuiti alle singole volte in cui il requisito si è verificato. Con riferimento all'arrotondamento necessario a valle del calcolo della suddetta media, si precisa che tale fattispecie va trattata seguendo le regole di base della aritmetica (es.: se il risultato della media è pari a 3,4 allora il punteggio attribuito al



requisito sarà pari a 3; se il risultato della media è pari a 3,5 allora il punteggio attribuito al requisito sarà pari a 4).

Al termine dell'ispezione, l'ispettore deve riportare sul Rapporto di ispezione, per ogni requisito verificato, il livello di conformità riscontrato e i dati rilevati dall'analisi dei documenti visionati (es. riportare data ordinativo, data verbale di consegna, calcolo tempi di consegna, confronto con i valori di riferimento, dati fattura, ecc.), nonché le informazioni sull'eventuale applicazione di penali da parte delle PP.AA con la relativa descrizione in termini di date e importo e infine, ove necessario, una ulteriore breve relazione che descriva l'attività svolta. Al Rapporto di Ispezione dovranno essere necessariamente allegate le relative evidenze oggettive documentali.

Il punteggio attribuito alle singole macro categorie è calcolato come media aritmetica dei singoli punteggi attribuiti ai requisiti verificati, utilizzando lo stesso criterio di approssimazione già descritto (nel caso in cui un requisito non sia verificabile verrà considerato "Non Verificabile (N.V.)" e non contribuirà al calcolo della media aritmetica).

3.4.4 Riunione di chiusura e invio del Rapporto di Ispezione

Al termine dell'audit l'ispettore conduce una riunione di chiusura, durante la quale sono presenti i rappresentanti della PA e/o del Fornitore valutati, ed eventualmente un rappresentante Consip. Tale riunione ha lo scopo di presentare le risultanze e le conclusioni dell'audit e assicurare che i risultati siano ben compresi e condivisi.

All'esito della riunione, l'ispettore provvede a inoltrare il Rapporto di ispezione, completo dei suoi allegati e debitamente sottoscritto, al Responsabile Tecnico, che ne valuta i contenuti sulla base delle evidenze raccolte e allegate, archivia tutta la documentazione relativa alle attività di verifica ispettiva e provvede all'invio a Consip.

3.5 Verifiche di blind test

Nell'ambito della macrocategoria "*Qualità del call center del Fornitore*" può essere richiesta, se previsto nello Schema delle verifiche ispettive, l'attività di "*blind test*" per la verifica dei requisiti relativi al servizio di call center erogato dai Fornitori (es.: verifica della copertura oraria e giornaliera del servizio di call center, tempi di risposta, percentuale di chiamate perse, ecc.).

La verifica in "*blind test*" dovrà essere eseguita attraverso un numero stabilito di telefonate effettuate a ciascun fornitore, differenti in caso di suddivisione in lotti della Convenzione e/o dell'Accordo Quadro, e comunque non superiori a cento chiamate per singolo fornitore.

Per ciascun lotto di fornitura, le telefonate saranno eseguite e ripartite in diversi orari di differenti giornate lavorative, e dovranno essere effettuate nell'arco del mese di pertinenza.



Al termine delle attività di “*blind test*”, effettuate per ciascun lotto di Convenzione/Accordo Quadro monitorato, l’Organismo di Ispezione si obbliga a rendicontare l’attività svolta e a inviare a Consip un “*Rapporto di blind test*” secondo quanto previsto al paragrafo 6.1.5.

L’attività di “*blind test*” dovrà essere supportata da una reportistica (tabulati telefonici) prodotta da un sistema di tracciamento e di registrazione delle chiamate e risposte (ora/giorno/mese della chiamata, tempi di risposta) che certifichi l’attendibilità e l’indiscutibilità dei risultati.

3.6 Documentazione per la verifica delle dichiarazioni di fatturato

Nell’ambito delle attività di verifica, ove richiesto da Consip, l’Organismo di Ispezione dovrà raccogliere, presso le sedi delle PP.AA. e dei Fornitori interessati, le fatture afferenti gli ordinativi costituenti il campione selezionato. Le singole fatture dovranno essere inserite in un apposito repository-database collocato nel Sistema Informativo Gestionale (SIG), nominate secondo uno standard univoco e suddivise per i rispettivi Lotti/contratti attuativi delle Convenzioni/Accordi Quadro cui afferiscono, contestualmente alla validazione dei Rapporti di Ispezione cui sono allegate.

Tali fatture potranno essere oggetto delle verifiche relative alle dichiarazioni di fatturato di cui al D.M. 23.11.2012, per le iniziative selezionate da Consip. Fermi gli stati d’avanzamento lavori periodici, al termine di tale attività l’Organismo di ispezione dovrà redigere apposita Relazione secondo le indicazioni che saranno fornite da Consip.

3.7 Dimensionamento delle attività di ispezione

Il tempo utile per svolgere le verifiche ispettive viene quantificato in giorni/ispettore, tenendo presente che per giorno/ispettore si intendono 8 ore lavorative di un ispettore.

La durata massima delle attività di ispezione è quantificata in funzione della merceologia e della Convenzione/Accordo Quadro oggetto dell’audit, nonché della complessità delle modalità di riscontro dei livelli di servizio da verificare. Di seguito si riporta una quantificazione di massima, in funzione del luogo di verifica:

- presso le sedi della PA: il tempo massimo per la verifica di un ordinativo di fornitura/contratto attuativo è pari a 4 ore, corrispondenti a metà giornata/ispettore, fermo restando che a una minore complessità della verifica da svolgersi corrisponde un aumento degli ordinativi ispezionabili in una giornata/ispettore;
- presso le sedi del Fornitore: per una giornata/ispettore possono essere verificati fino a 10 ordinativi di fornitura.

Ove le verifiche ispettive debbano essere svolte su Convenzioni e/o Accordi Quadro riguardanti l’erogazione di forniture complesse, ovvero diversamente strutturate e pertanto tali da non poter



essere condotte nei tempi sopra descritti, la relativa programmazione sarà affrontata singolarmente prima dell'avvio delle attività ispettive.

3.8 Controllo delle attività di ispezione

Tutte le informazioni e la documentazione raccolta durante lo svolgimento delle verifiche ispettive oltre alle valutazioni delle risultanze dell'audit da parte degli Ispettori, secondo quanto disciplinato dalla normativa UNI EN ISO 19011, sono registrate e archiviate dall'Organismo di Ispezione, che ne verifica la congruità.

Consip si riserva la facoltà di richiedere in qualsiasi momento, all'Organismo di Ispezione, detta documentazione, anche in formato cartaceo.

La conformità dei Rapporti di ispezione redatti dagli ispettori alle specifiche indicate nel presente Capitolato Tecnico verrà sistematicamente valutata da Consip.

Consip valuterà **“non conformi”** i Rapporti di ispezione non rispondenti a quanto richiesto nel presente Capitolato Tecnico. In particolare, un Rapporto di ispezione, sarà valutato **“non conforme”** laddove venga riscontrata una delle seguenti difformità:

- a) Rapporto privo della firma dell'ispettore;
- b) Rapporto privo del timbro dell'ODI;
- c) valutazione del requisito sulla base di dichiarazioni espresse dalla PA (per quei requisiti per i quali non è consentito se non espressamente indicato nello Schema delle verifiche ispettive/Check list) senza la verifica della documentazione necessaria e senza raccogliere le dovute evidenze oggettive;
- d) errore di assegnazione del punteggio ad un requisito/macrocategoria;
- e) valutazione incompleta di un requisito/macrocategoria sulla base di riscontri errati o manchevoli;
- f) compilazione incompleta e/o illeggibile;
- g) attribuzione alla macrocategoria e/o al requisito di un punteggio senza la descrizione del dettaglio dei requisiti verificati e dei rilievi riscontrati a supporto del punteggio stesso;
- h) non corrispondenza tra quanto indicato nel rapporto – punteggio e/o descrizione – e la relativa matrice di dati.

Con riferimento a ciascun Rapporto di ispezione ritenuto **“non conforme”** Consip:

- procederà, così come meglio specificato nell'Allegato D – “Documento di Rendicontazione delle verifiche ispettive”, a decurtare dal corrispettivo il costo del giorno/ispettore, o frazione di esso, necessario per lo svolgimento della verifica ispettiva relativa allo specifico Rapporto di ispezione;



- si riserva di applicare all'Organismo di Ispezione le penali di cui al paragrafo 8 del presente Capitolato, nonché di risolvere il Contratto, come meglio precisato nel al successivo paragrafo 5.2.

3.9 Proposte migliorative delle attività di ispezione

Sarà cura dell'Organismo di Ispezione, in corso di esecuzione del contratto, presentare a Consip eventuali proposte di miglioramento rispetto alle modalità di ispezione previste nel presente Capitolato Tecnico. In particolare, nella Relazione di Chiusura, l'Organismo di Ispezione potrà individuare e segnalare a Consip, in una apposita sezione (cfr. par. 6.1.7), eventuali azioni da intraprendere per rendere più efficace ed efficiente l'attività di monitoraggio.

Tali informazioni di carattere operativo potranno essere raccolte, su richiesta di Consip, all'interno di una bacheca on-line (cfr. par. 4 SISTEMA INFORMATIVO GESTIONALE) che permetta la condivisione con tutti i soggetti interessati delle novità emerse durante l'attività ispettiva.

Consip si riserva di accogliere eventualmente detti suggerimenti, in sede di predisposizione della documentazione di gara relativa alla successiva edizione dell'iniziativa.



4. SISTEMA INFORMATIVO GESTIONALE

L'Organismo di Ispezione, entro quarantacinque giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula del Contratto, deve predisporre e mettere in esercizio, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8.1, lettera b) del presente Capitolato, un sistema informativo dedicato (detto anche "SIG") che consenta una efficiente erogazione del servizio in termini di gestione dei flussi informativi.

Il sistema informativo deve prevedere un portale dedicato che permetta la condivisione, tra Consip e l'Organismo di Ispezione, di tutte le informazioni relative alla fornitura oggetto del presente Capitolato Tecnico.

L'applicativo deve garantire:

- l'accesso via web, per tutti gli utenti coinvolti (Organismo di Ispezione e Consip), ai dati, alla documentazione raccolta, alla reportistica prodotta e alle informazioni inerenti l'erogazione del Servizio;
- che i dati ed i documenti siano identificati in modo univoco, revisionati, approvati, rilasciati per l'utilizzo e siano in regime di distribuzione controllata;
- che sia chiaramente identificato il personale autorizzato ad approvare i diversi documenti e che il sistema sia protetto per evitare pratiche illecite;
- flessibilità e integrazione dei dati e della reportistica;
- assistenza agli utenti e manutenzione all'applicativo durante l'intera fase del progetto.

Le funzionalità richieste, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sono le seguenti:

- gestione delle attività di programmazione e delle risorse utilizzate (es.: programma delle verifiche ispettive, pubblicazione degli elenchi degli ispettori, ecc.);
- gestione della reportistica. In particolare, detta funzionalità riguarderà la generazione, l'invio, l'aggiornamento, la condivisione, la pubblicazione, l'approvazione e l'eventuale modifica di tutta la reportistica descritta nel presente Capitolato: Piano della qualità, Piani di audit, Check list, Rapporti di ispezione, Relazioni di chiusura, Rapporto di blind test, Stato avanzamento lavori, Documentazione di rendicontazione e qualsiasi altro documento previsto nel presente Capitolato Tecnico);
- gestione delle attività di fatturazione (pubblicazione delle fatture, verifica scadenze e tempistiche dei pagamenti);
- gestione delle statistiche;
- possibilità di esportare i dati verso strumenti di "personal computing".

Il fornitore dovrà altresì garantire, in tempi brevi, l'implementazione di ulteriori funzionalità attinenti la gestione del presente Contratto.

Il sistema informativo dovrà essere aggiornato in tempo reale rispetto alle attività di programmazione, nonché di esecuzione delle verifiche ispettive.

Classificazione del documento: Consip Public



L'architettura dell'applicativo dovrà essere tale da garantire la fruibilità dei dati da qualsiasi luogo dotato di connessione internet; ad esempio gli ispettori dovranno poter consultare, da qualsiasi postazione remota, il calendario delle verifiche ispettive, generare ed inserire il Rapporto di ispezione e accedere a eventuale documentazione necessaria allo svolgimento delle attività ispettive (es.: Check list, Capitolati tecnici, Linee guida, Vademecum, ecc.).

L'Organismo di Ispezione si obbliga a consegnare, al termine del contratto di fornitura, la base dati del sistema, la reportistica prodotta e la relativa documentazione a corredo delle ispezioni, comprese le evidenze oggettive raccolte. L'Organismo di ispezione dovrà altresì consegnare l'applicativo web con i relativi manuali, comprensivo del codice sorgente e della base dati, al fine di permettere alla Consip di utilizzare l'applicativo *in house*.



5. QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO

5.1 Qualità del Servizio

La qualità del servizio dovrà essere assicurata dall'Organismo di Ispezione nel rispetto dei criteri del proprio sistema di qualità e attraverso l'applicazione di quanto descritto nel **"Piano della Qualità"** del Servizio.

Il Piano della Qualità del Servizio sarà redatto dall'Organismo di Ispezione, nei tempi descritti al paragrafo 6.2, sulla base dello schema esposto al paragrafo 6.1.1 Piano della Qualità del Servizio, e costituirà il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dall'Organismo di Ispezione all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Il Piano della Qualità sarà sottoposto all'approvazione di Consip. In caso di mancata approvazione la Consip comunicherà all'ODI i motivi del dissenso; quest'ultimo si obbliga entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla comunicazione o in un diverso tempo indicato da Consip nella predetta comunicazione, a recepire i rilievi e a consegnarlo alla Consip, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 8 successivo. La Consip si riserva inoltre la facoltà di richiedere, ogni volta lo reputi opportuno, una nuova versione o revisione del Piano della Qualità, che dovrà essere consegnata entro quindici giorni lavorativi dalla richiesta scritta da parte di Consip o in un diverso tempo indicato da Consip nella predetta richiesta, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 8 successivo.

Inoltre, ogniquale volta dovessero intervenire delle variazioni sui contenuti del Piano della Qualità dovranno essere prodotte e consegnate successive versioni o revisioni del documento.

Consip provvederà al monitoraggio del Servizio dell'Organismo di Ispezione, al fine di assicurarne la piena conformità al documento.

Le risultanze di tale monitoraggio consentiranno, peraltro, di verificare la rispondenza fra le prestazioni previste contrattualmente e quelle rese dall'ODI nell'erogazione del Servizio.

5.2 Livelli di Servizio e Indicatori di Qualità

L'insieme dei requisiti di qualità da indicare nel Piano della Qualità del Servizio comprende, come nucleo base di riferimento, quelli di seguito elencati. Laddove sia presente un valore numerico, questo è da intendersi quale requisito minimo atteso da Consip (valore di soglia).

I primi **due mesi** di attività successivi alla stipula del contratto verranno considerati da Consip come costituenti una fase di **avvio** del Servizio, e pertanto le soglie degli indicatori di qualità da utilizzarsi - esclusivamente per detto periodo - sono quelle indicate nella seguente tabella nella colonna *"Valore di soglia avvio"*. A partire dal terzo mese di attività, i valori di riferimento sono quelli riportati nella colonna *"Valori di soglia a regime"*.



I seguenti indicatori di qualità devono essere calcolati **mensilmente** dall'Organismo di Ispezione, al fine di consentire a Consip la verifica dell'andamento del servizio erogato, e inseriti all'interno della reportistica appositamente richiesta (cfr. par. 6.1.6 e 6.1.10).



N.	Tipologia	Elemento di valutazione	Indicatore	Metrica	Formula	Valore di soglia a regime	Valore di soglia avvio
1	Fornitura del Servizio	Accuratezza	Puntualità di consegna dei Rapporti di ispezione in formato digitale (scansione dei cartacei originali)	Numero di Rapporti di Ispezione inviati entro i tempi stabiliti nel paragrafo 6.2	$x = \frac{f}{g} * 100$ f = Num. Rapporti di Ispezione inviati in tempo g = Totale dei Rapporti di Ispezione inviati	≥95%	≥80%
2	Fornitura del Servizio	Rispetto del Programma mensile	Efficienza dell'attività di verifica	Numero delle verifiche ispettive ² effettuate nei tempi previsti dal Programma mensile	$x = \frac{f}{g} * 100$ f = Numero verifiche ispettive effettuate nei tempi previsti dal Programma mensile g = Numero verifiche ispettive programmate ²	≥98%	≥85%
3	Fornitura del Servizio	Qualità dei rapporti di ispezione	Qualità dei rapporti di ispezione consegnati	Numero dei rapporti di ispezione conformi	$x = \frac{f}{g} * 100$ f = Numero rapporti di ispezione conformi g = Numero rapporti di ispezione consegnati	≥98%	≥95%
4	Fornitura del Servizio	Accuratezza nella programmazione	Efficienza dell'attività di programmazione	Numero di ispezioni interrotte	$x = \frac{f}{g} * 100$ f = Numero ispezione interrotte g = Numero ispezioni effettuate	5%	7%

Nota:

Il numero di verifiche programmate è il numero di verifiche ispettive previste nel Programma mensile e coincide con il numero degli ordinativi di fornitura/contratti attuativi da verificare che potrà essere soggetto a variazioni, da parte di Consip, nel periodo di riferimento.

Il periodo di rilevazione dei suddetti indicatori 1, 2, 3, 4 avrà cadenza mensile.

L'indicatore n. 1 - *Puntualità di consegna dei Rapporti di ispezione in formato digitale*, deve avere ad oggetto i Rapporti di ispezione relativi alle verifiche ispettive effettuate nel mese di rilevazione.

Con riferimento all'indicatore n. 2 - *Efficienza delle attività di verifica*, ferma l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 8.2, Consip si riserva di risolvere il contratto con l'Organismo di Ispezione in caso di:

- a) mancato rispetto dei valori soglia del predetto indicatore per 2 mesi consecutivi;
- ovvero
- b) mancato rispetto dei valori soglia del predetto indicatore per 5 mesi non consecutivi.



A regime, con riferimento all'indicatore n. 3 - *Qualità dei Rapporti di ispezione consegnati*, ferma l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 8.2, nel caso in cui il numero dei Rapporti di ispezione "non conformi" risulti superiore al 5% dei rapporti consegnati (valore calcolato dell'indicatore n. 3 – *Qualità dei rapporti di ispezione consegnati*), Consip si riserva la facoltà di risolvere il contratto.

Si considerano Rapporti di ispezione "non conformi" i rapporti per i quali Consip riscontri le incongruenze riportate nel paragrafo 3.8.

La rendicontazione deve avvenire entro dieci giorni lavorativi dalla chiusura del periodo di rilevazione (cfr. par. 6.2).

I livelli di servizio indicati saranno utilizzati come indici di riferimento per l'eventuale applicazione delle eventuali penali, come meglio specificato al paragrafo 8.



6. REPORTISTICA CONSIP

Tutta la documentazione prodotta in esecuzione del Servizio sarà di esclusiva proprietà di Consip, che ne potrà disporre liberamente.

6.1 Tipologia e struttura dei report

Nell'esecuzione del Servizio è prevista la produzione dei seguenti documenti:

- a) Piano della Qualità del Servizio;
- b) Check list;
- c) Piano di audit o delle verifiche ispettive;
- d) Rapporto di ispezione;
- e) Rapporto di blind test;
- f) Rapporto sui livelli di servizio;
- g) Relazione di chiusura;
- h) Stato avanzamento lavori;
- i) Documento di rendicontazione mensile;
- j) Rapporto di CQ (Quota di compensazione);
- k) Relazione sul monitoraggio e controllo delle dichiarazioni di fatturato, ai sensi dell'art. 4 commi 3 e 4 del D.M. del 23 novembre 2012.

Nel corso delle attività contrattuali potranno essere individuate altre tipologie di report, i cui contenuti saranno congiuntamente concordati.

6.1.1 Piano della Qualità del Servizio

Nella redazione del Piano della Qualità, il Fornitore seguirà lo schema di riferimento di seguito descritto:

1. Scopo e campo di applicazione

Contiene lo scopo del piano della qualità ed una sintesi dei suoi contenuti e il campo di applicazione.

2. Riferimenti e terminologia

2.1 *Riferimenti*

Contiene l'elenco dei documenti e delle norme di riferimento al piano della qualità.

2.2 *Terminologia*

Contiene le abbreviazioni, gli acronimi, le definizioni, che saranno utilizzati all'interno del documento.

3. Gestione del progetto e della documentazione

3.1 *Gestione del progetto e documenti di registrazione della qualità*



Contiene una schematizzazione generale sul sistema adottato per gestire la commessa e la descrizione dell'insieme di tutta la documentazione da produrre nel corso dell'esecuzione del Servizio.

3.2 *Codifica, distribuzione ed archiviazione*

Contiene le modalità per la tracciabilità dei documenti, la loro raccolta e distribuzione, le modalità e i luoghi di conservazione della documentazione della fornitura e il periodo di mantenimento previsto per la documentazione stessa.

4. Organizzazione e responsabilità

4.1 *Organigramma funzionale e nominativo*

Contiene l'organigramma necessario per l'esecuzione del Servizio con l'identificazione dei responsabili delle varie attività della fornitura e le relazioni con le altre organizzazioni coinvolte nell'esecuzione del Servizio stesso.

4.2 *Mansioni, ruoli e responsabilità*

Indica le responsabilità di ciascun ruolo definito nell'organigramma ed un dettaglio dei compiti. Dovrà essere utilizzata una matrice, denominata "matrice delle responsabilità", per sintetizzare le responsabilità assegnate.

5. Gestione delle risorse

Contiene la descrizione delle risorse tecniche e umane che verranno utilizzate, e le modalità di selezione, qualifica e addestramento di dette ultime.

6. Erogazione del Servizio

6.1 *Modalità di attivazione ed erogazione del Servizio*

Contiene le modalità di attivazione ed erogazione del Servizio, con particolare riferimento alla sequenza delle attività previste.

6.2 *Metodologie e output previsti*

Contiene l'indicazione delle metodologie applicate e degli standard dei deliverables che verranno consegnati con l'indicazione temporale.

6.3. *Verifiche, validazioni e riesami*

Contiene l'indicazione della tipologia di controlli (verifiche, validazioni, riesami) da effettuare e degli strumenti da utilizzare per i controlli, oltre alla modulistica di rendicontazione dei risultati delle attività oggetto del Servizio.

6.4 *Livelli di servizio e valutazione*

Contiene gli indicatori della qualità del servizio, gli attributi della qualità relativi a ciascun indicatore (tipologia, elemento di valutazione), le metriche con cui misurare gli attributi, i valori limite delle metriche ritenuti accettabili (valori di soglia).

6.4.1 *Procedura di valutazione e rendicontazione della qualità*

Contiene la procedura di valutazione e rendicontazione della qualità dei servizi erogati.

7. Gestione del rischio e delle non conformità

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto di servizi di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni - Edizione 6 - ID 2256

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Contiene le modalità di identificazione e controllo dei rischi per la gestione dei problemi sia in fase preventiva che correttiva, con specifica delle modalità per il tracciamento e la risoluzione delle non conformità rilevate, nonché le modalità per effettuare attività sistematica di verifica ispettiva.

8. Miglioramento

Contiene le modalità di rilevazione, analisi e rendicontazione dei dati per le attività legate al miglioramento del Servizio.

6.1.2 Check list

È il documento elaborato dall'Organismo di Ispezione (cfr. Allegato A del presente Capitolato Tecnico) sulla base dello Schema delle verifiche ispettive, del Capitolato Tecnico e dell'Offerta Tecnica di ciascuna Convenzione/Accordo Quadro, che descrive per ogni macrocategoria di analisi, i requisiti da verificare e i criteri da utilizzare in sede di audit.

La Check list deve essere redatta dall'Organismo di Ispezione prima dell'avvio delle attività di verifica ispettiva, inviata a Consip per condivisione e approvazione nei tempi stabiliti al paragrafo 6.2.

Durante lo svolgimento delle verifiche ispettive, la Check list deve essere utilizzata dagli ispettori come documento di supporto all'attività ispettiva.

6.1.3 Piano di audit

È il documento (Allegato B del presente Capitolato Tecnico) compilato dall'Organismo di Ispezione e fatto pervenire alla PA/Fornitore entro dieci giorni naturali e consecutivi antecedenti la data prevista di inizio delle attività ispettive, o come meglio specificato al paragrafo 3.1.

Il Piano di audit deve contenere tutte le informazioni necessarie alla PA/Fornitore per la predisposizione della documentazione a supporto delle attività ispettive svolta dall'auditor.

Tale documento deve contenere, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) Indicazione della Convenzione, Accordo Quadro, lotto di riferimento e fornitore/i aggiudicatario/i;
- b) codice identificativo dell'ordinativo di fornitura/contratto attuativo;
- c) denominazione e indirizzo della PA/Fornitore presso cui si svolgerà l'audit;
- d) nominativo dell'Ispettore;
- e) data, orario inizio ispezione;
- f) i requisiti oggetto di verifica presenti sulla Check list;
- g) i documenti di riferimento da far predisporre a supporto della verifica;
- h) firma del Responsabile Tecnico e timbro dell'Organismo di Ispezione.



6.1.4 Rapporto di ispezione

È il documento (Allegato C del presente Capitolato Tecnico) in cui si fornisce evidenza dei risultati delle attività ispettive svolte sugli ordinativi di fornitura/contratti attuativi presso le sedi della PA/Fornitore. A ciascun ordinativo di fornitura/contratto attuativo sottoposto ad ispezione deve corrispondere una verifica ispettiva, al termine della quale l'ispettore redige un Rapporto di ispezione. Laddove l'ispettore visioni più ordinativi presso la stessa sede della PA/Fornitore, dovranno essere redatti tanti rapporti quanti sono gli ordinativi di fornitura ispezionati.

Tale documento deve contenere, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) Indicazione della Convenzione, Accordo Quadro e lotto di riferimento;
- b) Fornitore aggiudicatario del lotto di riferimento;
- c) oggetto dell'ordinativo di fornitura;
- d) data, orario inizio e fine dell'ispezione;
- e) codice identificativo dell'ordinativo di fornitura/contratto attuativo;
- f) denominazione ed indirizzo della PA/Fornitore;
- g) nominativo dell'Ispettore;
- h) punteggio per ogni macrocategoria/requisito esaminato (cfr. par. 3.4.3);
- i) descrizione dei dati riscontrati sui documenti analizzati a supporto della verifica ispettiva, in particolar modo per i casi di non conformità riscontrate;
- j) riscontro di eventuale applicazione di penali da parte della PA (nelle ipotesi previste dalla Convenzione e/o dall'Accordo Quadro);
- k) elenco dei presenti alla riunione di chiusura (nome, cognome e funzione) sia della PA/Fornitore sia dell'Organismo di Ispezione;
- l) relazione dell'Ispettore;
- m) non conformità riscontrate;
- n) firma e timbro dell'Ispettore;
- o) firma e timbro del rappresentante PA/Fornitore per presa visione;
- p) timbro dell'Organismo di Ispezione;
- q) firma del Responsabile Tecnico.

6.1.5 Rapporto di blind test

È il documento che rendiconta per ogni fornitore di Convenzione/Accordo Quadro, sottoposto a monitoraggio, l'attività di verifica dei livelli di servizio del call center del Fornitore.

Tale documento deve contenere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti informazioni:

- a) Indicazione della Convenzione/Accordo Quadro, lotto di riferimento e fornitore;
- b) periodo di rilevazione;
- c) numerosità delle telefonate effettuate e relativa ripartizione temporale percentuale;



- d) elenco delle telefonate con relativa indicazione della data, ora ed esito;
- e) percentuale di successo del “*blind test*” (rapporto tra il numero di telefonate con esito positivo e il numero totale delle telefonate effettuate);
- f) timbro dell’Organismo di Ispezione;
- g) firma del Responsabile Tecnico.

Il documento dovrà essere approvato da Consip S.p.A. nei modi e nei termini di cui al par. 6.2.

6.1.6 Rapporto sui livelli di servizio

È il documento in cui devono essere dettagliati i valori di tutti gli indicatori di qualità descritti al paragrafo 5.2.

Per ogni indicatore di qualità dovranno essere evidenziati i seguenti dati, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) il periodo di riferimento;
- b) il valore assunto dalle singole variabili nel periodo;
- c) il livello di servizio effettivo del periodo;
- d) lo scostamento dal “valore di soglia” (positivo o negativo);
- e) i nominativi degli eventuali auditor sostituiti;
- f) i codici identificativi degli ordinativi di fornitura degli eventuali rapporti di ispezione pervenuti in ritardo distinti per ciascuna Convenzione/Accordo Quadro;
- g) i codici identificativi degli ordinativi di fornitura sui quali la verifica è stata ritenuta interrotta.

Il documento dovrà essere approvato da Consip S.p.A. nei modi e nei termini di cui al par. 6.2.

6.1.7 Relazione di chiusura

È il documento in cui l’Organismo di Ispezione deve esprimere una valutazione analitica, basata sulle macrocategorie/requisiti esaminate/i, correlata da grafici e tabelle e che fornisca una sintesi dell’andamento della fornitura oggetto delle attività di verifica, sulla scorta delle valutazioni espresse dagli ispettori nei singoli rapporti di ispezione.

La Relazione descrive l’andamento complessivo della fornitura per ciascun lotto rispetto ai livelli di servizio previsti contrattualmente in Convenzioni/Accordo Quadro.

In particolare la relazione deve contenere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti elementi:

- a) metodologia di calcolo degli indicatori di macrocategoria;
- b) indicazione della Convenzione/Accordo Quadro e lotto di riferimento;
- c) periodo di riferimento;
- d) denominazione del Fornitore sottoposto a verifica;
- e) distribuzione per comparto del campione;



- f) risultati analitici della verifica in termini di punteggio per ogni macrocategoria esaminata;
- g) descrizione sintetica dei risultati delle ispezioni con particolare riferimento alle non conformità riscontrate;
- h) elenco delle non conformità riscontrate, con evidenza di quelle per le quali è prevista, come da Schema delle verifiche ispettive, una penale da parte della PA;
- i) calcolo della percentuale di ordinativi/contratti attuativi che presentano almeno una non conformità grave, rispetto al campione verificato (analisi per lotto);
- j) relazione descrittiva delle proposte migliorative (cfr. par. 3.9);
- k) identificazione delle aree critiche;
- l) timbro dell'Organismo di Ispezione;
- m) firma del Responsabile Tecnico.

L'Organismo di Ispezione si impegna a redigere ed inviare a Consip la Relazione di chiusura secondo i tempi previsti al paragrafo 6.2.

Il documento dovrà essere approvato da Consip S.p.A. nei modi e nei termini di cui al par. 6.2.

6.1.8 Stato avanzamento lavori

È il report, estraibile dal sistema informativo gestionale, che rendiconta a Consip le attività svolte nel periodo di riferimento. Tale documento deve risultare disponibile per Consip entro i tempi stabiliti nel successivo paragrafo 6.2.

Il documento contiene un quadro riassuntivo dello stato di avanzamento delle attività, in termini di:

- a) Convenzione/Accordo Quadro e lotto di riferimento;
- b) campione inviato da Consip;
- c) numero ispezioni pianificate (Piani di audit prodotti);
- d) numero ispezioni effettuate (Rapporti di ispezione prodotti);
- e) numero ordinativi eliminati;
- f) numero ordinativi sostituiti;

con relativo istogramma, aggiornato in tempo reale, e possibilità di definire l'intervallo di tempo oggetto di analisi.

6.1.9 Documento di rendicontazione delle verifiche ispettive

Il documento (cfr. Allegato D del presente Capitolato Tecnico), redatto dall'Organismo di Ispezione, contiene la rendicontazione delle attività di verifica ispettiva svolte nel mese di riferimento, ai fini del rilascio da parte di Consip di un benestare alla fatturazione.

Il documento deve essere redatto su base mensile ed inviato a Consip nel termine stabilito nel successivo paragrafo 6.2.



Il documento deve contenere, per ciascuna Convenzione/Accordo Quadro e per ciascun lotto, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti elementi:

- A. luogo di ispezione (PA/Fornitore);
- B. codice identificativo ordinativo di fornitura;
- C. data ispezione;
- D. durata ispezione (in giorni e ore);
- E. costo giorni/ispettore (euro);
- F. corrispettivo dovuto (euro);
- G. evidenza delle ispezioni interrotte.

La rendicontazione delle attività ispettive dovrà tener conto del numero di verifiche ispettive svolte nel periodo di riferimento in funzione del numero medio di verifiche svolte in un giorno.

Il costo di un'ispezione "interrotta" sarà rendicontata come segue:

- nel caso di verifiche svolte presso le sedi della PA, il costo sarà pari a 0,25 giorni/ispettore;
- nel caso di verifiche svolte presso le sedi del Fornitore, il costo sarà pari a 0,05 giorni/ispettore.

Il documento di rendicontazione inviato dall'Organismo di Ispezione e approvato da Consip potrà essere utilizzato dall'Organismo stesso ai fini dello svincolo progressivo della cauzione definitiva prestata, ex art. 103, comma 5, del D. Lgs. 50/2016.

6.1.10 Rapporto di CQ (Quota di Compensazione)

Il documento (cfr. Allegato E del presente Capitolato Tecnico), redatto dall'Organismo di Ispezione, contiene la rilevazione di tutti gli adempimenti e livelli di servizio relativi al trimestre di competenza, con la registrazione degli eventuali scostamenti rispetto a quelli attesi e delle conseguenti sanzioni, a titolo di Quota di compensazione (cfr. par. 8), fatta salva la facoltà per l'Organismo di ispezione di ivi dedurre, in apposita sezione, eventuali argomentazioni a sostegno del corretto adempimento. Consip, entro 5 giorni successivi, provvederà alla disamina delle eventuali deduzioni difensive svolte nel Rapporto di C.Q., che dovranno essere supportate da chiara ed esauriente documentazione, comunicando all'Organismo di Ispezione la propria, motivata decisione in merito.

Ove Consip ritenga le motivazioni addotte non idonee a giustificare l'inadempimento e/o il mancato rispetto di uno o più livelli di servizio, sarà fatto obbligo per l'Organismo di Ispezione di corrispondere a Consip stessa, nel termine di 30 (trenta) giorni dalla comunicazione di detta decisione, le somme indicate nel Rapporto di C.Q. quale Quota di compensazione maturata nel trimestre. Sul punto si rinvia anche alle previsioni dell'art. 13 S delle Condizioni Speciali di Contratto.



Il Rapporto di CQ deve contenere, per ciascuna Convenzione o Accordo Quadro, a titolo esemplificativo e comunque non esaustivo, gli elementi sotto elencati:

- Riscontro della tempistica di consegna dei sottoelencati documenti:
 - Rapporto di Blind Test;
 - Relazione di chiusura;
 - Rapporto sui Livelli di Servizio, rilevabile dalle date della mail di invio dei singoli documenti nella versione definitiva, condivisa con Consip e da questa approvata.
- in corrispondenza di ciascun adempimento dovranno essere indicati:
 - termini di consegna;
 - data di consegna effettiva;
 - delta ritardo (espresso in giorni);
 - eventuale Quota di compensazione (cfr par. 8.2);
- per ogni livello di servizio descritto nel presente capitolato al par. 5.2, saranno riepilogati:
 - expectation livelli di servizio (valore di soglia espresso in %);
 - risultanze effettive (esprese in %);
 - delta di errore (espresso in %);ricavabili dai Rapporti sui Livelli di Servizio mensili precedentemente condivisi con Consip e da questa approvati;
 - eventuale Quota di compensazione.

Il Rapporto di CQ deve essere redatto su base trimestrale e inviato a Consip entro il termine stabilito nel successivo paragrafo 6.2.

Ai fini dell'approvazione del Rapporto di CQ, Consip provvederà altresì a verificare la completezza e la correttezza dei dati esposti. Ove vengano rilevate, per i primi due trimestri consecutivi, ovvero per ciascun trimestre successivo, incongruenze nei valori e nelle percentuali esposte nel Rapporto di C.Q., riepilogativo dei singoli documenti in precedenza approvati da Consip, la stessa applicherà all'Organismo di Ispezione la Quota di compensazione di cui al par. 8.2 lettera e).

6.1.11 Relazione sul monitoraggio e controllo delle dichiarazioni di fatturato, ai sensi dell'art. 4 commi 3 e 4 del D.M. del 23 novembre 2012

È il documento in cui l'Organismo di Ispezione, a cadenza annuale, rendiconta le attività ispettive svolte sulle dichiarazioni di fatturato semestrali presentate dai Fornitori.

In particolare la Relazione deve contenere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti elementi:

- premessa;
- flussi informativi semestrali;



- criteri di selezione del campione e modalità di controllo;
- iniziative monitorate;
- considerazioni preliminari;
- dettaglio verifiche per singola iniziativa/Fornitore;
- conclusioni.

L'Organismo di Ispezione si impegna a redigere ed inviare a Consip la suddetta Relazione secondo i tempi previsti al paragrafo 6.2.

Il documento dovrà essere approvato da Consip S.p.A. nei modi e nei termini di cui al par. 6.2.

6.2 Modalità e tempi di consegna

L'Organismo di Ispezione potrà procedere all'invio della reportistica, di cui al paragrafo 6 del presente Capitolato, mediante il Sistema Informativo Gestionale SIG (cfr. par. 4) o mediante modalità da concordare con Consip. Nel caso di utilizzo del Sistema Informativo, l'invio si intenderà validamente perfezionato nel momento in cui il documento verrà caricato a sistema, non più modificabile e reso visibile a Consip.

L'Organismo di Ispezione dovrà consegnare a Consip la reportistica descritta nel paragrafo 6, secondo le tempistiche descritte di seguito:

- a) Piano della Qualità del Servizio: redazione e invio a Consip entro venti giorni lavorativi successivi alla stipula del contratto.
- b) Check list: entro cinque giorni lavorativi successivi alla consegna, da parte di Consip, dello Schema delle verifiche ispettive e della documentazione necessaria per la stesura. Consip comunica all'Organismo di Ispezione l'approvazione del documento ovvero le eventuali osservazioni o modifiche alla Check list. Recepite le eventuali modifiche indicate da Consip, l'Organismo di ispezione invierà la versione definitiva della Check list nei successivi due giorni lavorativi.
- c) Piano di audit: invio contestuale a Consip o al Fornitore (il Piano di Audit destinato alla PA potrà essere reso disponibile sul Sistema Informativo Gestionale) entro dieci giorni naturali e consecutivi antecedenti la data di inizio delle attività ispettive, o come meglio specificato al paragrafo 3.1.1.
- d) Rapporto di ispezione: invio a Consip in formato digitale (ottenuto dalla scansione dei formati cartacei originali) entro cinque giorni lavorativi dalla data di chiusura della relativa verifica ispettiva.
- e) Rapporto blind test: entro cinque giorni lavorativi successivi alla data di chiusura del mese di lavorazione. Eventuali osservazioni di Consip in ordine alla completezza e correttezza del documento dovranno essere recepite entro il termine di 2 (due) giorni lavorativi.



- f) Rapporto sui livelli di servizio: entro dieci giorni lavorativi dalla chiusura del mese di riferimento. Eventuali osservazioni di Consip in ordine alla completezza e correttezza del documento dovranno essere recepite entro il termine di 2 (due) giorni lavorativi.
- g) Relazione di chiusura: entro trenta giorni naturali e consecutivi dal termine delle verifiche ispettive indicate nel Programma mensile o comunque dalla data di esecuzione dell'ultima verifica ispettiva, definita per ciascuna Convenzione o Accordo Quadro. Eventuali osservazioni di Consip in ordine alla completezza e correttezza del documento dovranno essere recepite entro il termine di 2 (due) giorni lavorativi.
- h) Stato avanzamento lavori: disponibile in tempo reale attraverso il sistema informativo gestionale.
- i) Documento di rendicontazione delle verifiche ispettive: entro dieci giorni lavorativi successivi alla data di invio dell'ultimo Rapporto di ispezione relativo a ciascuna Convenzione o Accordo Quadro, previa verifica da parte di Consip della correttezza dei rapporti di ispezioni validati, come indicato al paragrafo 3.8.
- j) Documento di CQ (Quota di Compensazione): entro il termine massimo di cinque giorni lavorativi successivi alla data di invio dell'ultima Relazione di Chiusura di competenza del trimestre relativo.
- k) Tutta la documentazione relativa ad ogni verifica ispettiva: su richiesta di Consip, entro cinque giorni lavorativi dalla data della richiesta (cfr. paragrafo 2.2).
- l) Relazione sul monitoraggio e controllo delle dichiarazioni di fatturato, ai sensi dell'art. 4 commi 3 e 4 del D.M. del 23 novembre 2012: fermi gli stati di avanzamento da presentarsi a Consip al termine della verifica delle dichiarazioni relative alle singole iniziative di Convenzione o Accordo Quadro di volta in volta commissionate, la consegna della versione finale della relazione conclusiva dovrà essere effettuata entro il termine di 20 giorni lavorativi dalla richiesta da parte di Consip.



7. MODALITA' E TEMPI DI PAGAMENTO

Il corrispettivo per la prestazione del Servizio oggetto del presente Capitolato Tecnico è calcolato in base al numero di giornate ispettore e frazioni, rendicontate e risultanti dal documento di "Rendicontazione delle verifiche ispettive" di cui al paragrafo 6.1.9.

Ricevuto il documento, Consip effettuerà un controllo sulla completezza e correttezza di quanto ivi contenuto. All'esito positivo della verifica, Consip invierà all'Organismo di Ispezione una comunicazione di benestare all'emissione della fattura che sarà emessa a carico di Consip o del Fornitore aggiudicatario del lotto di fornitura o dell'appalto specifico, secondo quanto previsto nella documentazione della specifica iniziativa oggetto di verifica.

Ricevuta la comunicazione di benestare, l'Organismo di Ispezione emetterà fattura nei confronti di Consip o del Fornitore come sopra indicato, nel rispetto della normativa in materia e rendendo detta fattura anche disponibile sul Sistema Informativo Gestionale (SIG).

Fermo restando quanto previsto dall'art.15 S dello Schema di Contratto Condizioni Speciali al quale si rinvia, Consip o il Fornitore destinatario della verifica ispettiva dovrà effettuare il pagamento dell'importo indicato in fattura, a favore dell'Organismo di Ispezione, nei tempi stabiliti e descritti nel Contratto relativo alla Convenzione stessa o nell'Accordo Quadro. Nello specifico:

- A. **Ove il pagamento sia a carico del Fornitore destinatario della verifica ispettiva**, le fatture emesse per singola iniziativa e lotto dovranno essere corredate dal benestare alla fatturazione ricevuto da Consip. Ciascuna fattura emessa dall'Organismo di Ispezione dovrà essere intestata al Fornitore destinatario della verifica ispettiva e dovrà contenere tutti i riferimenti al presente contratto, completo di tutti i dati afferenti la Convenzione o l'Accordo Quadro esaminato. L'Organismo di Ispezione si impegna ad attenersi per la predisposizione e la trasmissione delle fatture alle modalità indicate da Consip e/o da ciascun Fornitore destinatario della verifica ispettiva, in conformità a quanto previsto dalla normativa in materia, anche con riferimento alla fatturazione elettronica. Nel caso in cui il Fornitore non provveda al pagamento di dette fatture nei tempi stabiliti l'Organismo di Ispezione invierà apposita comunicazione a Consip, evidenziando l'inadempimento del Fornitore e chiedendo il pagamento delle somme di sua pertinenza. Ricevuta la comunicazione, Consip provvederà tempestivamente a intimare il pagamento al Fornitore inadempiente e l'invio della documentazione comprovante l'avvenuto pagamento, nel termine di dieci giorni lavorativi decorrenti dalla data della richiesta. Decorso detto termine con esito negativo, Consip invierà all'Organismo di Ispezione una comunicazione di autorizzazione all'emissione, a carico di Consip, della fattura relativa al corrispettivo dovuto dal Fornitore inadempiente per il servizio di verifica ispettiva erogato dall'Organismo di Ispezione. Ricevuta tale



comunicazione, l'Organismo di Ispezione dovrà emettere fattura intestata a Consip, allegando copia della nota di credito, che annulla la fattura originaria emessa a carico del Fornitore inadempiente, a seguito della quale verrà predisposto ed effettuato, nel termine di 30 giorni dal ricevimento della fattura, il pagamento dell'importo da parte di Consip.

- B. **Ove la disciplina dell'iniziativa monitorata preveda che il pagamento delle spettanze maturate dall'ODI sia posto a carico di Consip**, le fatture dovranno essere intestate esclusivamente a Consip S.p.A. e dovranno riportare in evidenza il Codice Identificativo Gare (CIG) del presente contratto, il nome dell'Organismo di Ispezione, completo di codice fiscale; il nome dell'iniziativa e l'id SIGEF. L'Organismo di Ispezione dovrà attenersi, per la predisposizione e la trasmissione delle fatture elettroniche, alle modalità indicate dalla Consip, in conformità a quanto previsto dalla normativa in materia secondo l'Allegato 14 al Disciplinare di gara. La Consip opererà sull'importo netto progressivo delle prestazioni una ritenuta dello 0,5 % che verrà liquidata al termine del contratto; le ritenute potranno essere svincolate solo in sede di liquidazione finale, in seguito all'approvazione del Certificato di verifica di conformità e previa acquisizione del Documento unico di regolarità contributiva. Ai fini del pagamento del corrispettivo e comunque ove vi siano fatture in pagamento, Consip procederà ad acquisire, *<eventuale nel caso di subappalto anche per il subappaltatore>*, *<eventuale nel caso di sub-affidamento anche per il sub-affidatario>* il documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.), attestante la regolarità in ordine al versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti; ogni somma che a causa della mancata produzione delle certificazioni di cui sopra non venga corrisposta dalla Consip, non produrrà alcun interesse. La Consip In ottemperanza alle disposizioni previste dall'art. 48-bis del D.P.R. 602 del 29 settembre 1973, con le modalità di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 18 gennaio 2008 n. 40, per ogni pagamento di importo superiore ad euro 5.000,00 Consip procederà a verificare se il beneficiario sia inadempiente all'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento per un ammontare complessivo pari almeno a tale importo. Nel caso in cui l'Agenzia delle Entrate - Riscossione comunichi la sussistenza di un inadempimento a carico del beneficiario, Consip applicherà quanto disposto dall'art. 3 del decreto di attuazione di cui sopra. Nessun interesse sarà dovuto per le somme che non verranno corrisposte ai sensi di quanto sopra stabilito.

In entrambi i casi A) e B) valgono le seguenti ulteriori prescrizioni.

I termini di pagamento delle predette fatture, corredate della documentazione in precedenza espressa, saranno definiti secondo le modalità di cui alla vigente normativa e, in particolare, dell'art. 113 bis del Codice e del D. Lgs. n. 231/2002 e smi.



Il bonifico, previo accertamento della Consip della/e prestazione/i svolta/e, verrà effettuato sul conto corrente dedicato alle transazioni di commesse pubbliche ai sensi dell'articolo 3 comma 1 della Legge 13 agosto 2010 n. 136, sulla base della dichiarazione resa ai fini della sottoscrizione del Contratto

L'Organismo di Ispezione si impegna a rendere note, con le stesse modalità di cui sopra, eventuali successive variazioni del conto corrente. Fino a quando tale comunicazione non sarà pervenuta alla Committente, i pagamenti effettuati sul numero di conto corrente precedentemente espresso avranno effetto liberatorio.

8. Penali e quote di compensazione

Ferme restando le ulteriori ipotesi previste nel Contratto, il mancato raggiungimento dei livelli di servizio descritti nel presente Capitolato darà luogo all'applicazione di penalità da parte di Consip.

8.1 Penali

Ove non imputabili a Consip ovvero a forza maggiore o a caso fortuito, eventuali ritardi da parte dell'Organismo di ispezione nell'adempimento delle prestazioni sottoelencate comporteranno l'applicazione a detto Organismo delle penali di seguito definite:

- a. per ogni giorno di ritardo nella consegna del "Piano della Qualità del Servizio" (e/o delle nuove versioni e revisioni richieste) rispetto ai termini stabiliti al paragrafo 5 del Capitolato Tecnico e nelle Condizioni Speciali del Contratto, Consip S.p.A. si riserva di applicare all'Organismo di Ispezione una penale pari allo 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale;
- b. per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini stabili nel Capitolato Tecnico, nella messa in esercizio del Sistema Informativo Gestionale, di cui al paragrafo 4 del predetto Capitolato, Consip S.p.A. si riserva il diritto di applicare una penale pari allo 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale;
- c. nell'ipotesi di cui al par. 2.1.1 comma 1 lett. b) e d), per ogni giorno di ritardo rispetto al termine ivi previsto per la formulazione, da parte dell'Organismo di Ispezione, di ulteriore proposta per la sostituzione della risorsa/figura professionale del Responsabile Tecnico e/o del Coordinatore Operativo e/o del Responsabile della Pianificazione, Consip S.p.A. si riserva di applicare all'Organismo di Ispezione una penale pari allo 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale;
- d. nell'ipotesi di cui al paragrafo 2.1.1 comma 1 lett. f), per ogni giorno di ritardo rispetto al termine ivi assegnato per l'avvicendamento della risorsa/figura professionale sostituita (Responsabile Tecnico e/o del Coordinatore Operativo e/o del Responsabile della Pianificazione), Consip S.p.A. si riserva di applicare all'Organismo di Ispezione una penale



- pari allo 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale;
- e. per ogni giorno di ritardo nella consegna della Relazione sul monitoraggio e controllo delle dichiarazioni di fatturato, ai sensi dell'art. 4 commi 3 e 4 del D.M. del 23 novembre 2012 rispetto ai termini stabiliti al paragrafo 6.2 del Capitolato Tecnico, Consip S.p.A. si riserva di applicare all'Organismo di Ispezione una penale pari allo 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale;
 - f. per ogni non conformità rilevata in ordine al rispetto dei requisiti minimi e migliorativi, eventualmente offerti, relativi agli ispettori impiegati nel servizio, Consip S.p.A. si riserva di applicare all'Organismo di Ispezione una penale pari allo 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale;
 - g. per ogni violazione agli obblighi previsti all'art. 18 S Privacy del Contratto Condizioni Speciali, la Consip S.p.A. si riserva di applicare all'Organismo di Ispezione una penale pari allo 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale.

Si precisa che si considererà "ritardo" anche l'ipotesi in cui l'Organismo di Ispezione preli il servizio in oggetto con modalità anche solo parzialmente difformi dalle disposizioni di cui al Contratto e al Capitolato Tecnico.

8.2 Quota di compensazione:

Ove non imputabili a Consip ovvero a forza maggiore o caso fortuito, eventuali ritardi, in concorso o meno con il mancato raggiungimento dei livelli di servizio attesi relativamente a prestazioni aventi carattere continuativo e correlato alla programmazione mensile del Servizio, verranno penalizzati con la corresponsione a Consip, da parte dell'ODI, di una somma a titolo di compensazione per i maggiori oneri sostenuti da Consip per la verifica e il controllo del Servizio, fino alla concorrenza massima del 10% del corrispettivo del monte giornate ispettore maturato nel mese di competenza, come di seguito definito:

- a. per il mancato invio del "Rapporto di *Blind Test*" che si protragga per oltre n. 5 giorni lavorativi rispetto ai termini stabiliti nel Capitolato Tecnico, la Consip S.p.A. si riserva di applicare all'Organismo di Ispezione una quota di compensazione pari all'1% del corrispettivo del monte giornate ispettore del mese di competenza;
- b. per il mancato invio del "Rapporto sui Livelli di Servizio", che si protragga per oltre n. 5 giorni lavorativi rispetto ai termini stabiliti nel Capitolato Tecnico, Consip S.p.A. si riserva di applicare all'Organismo di Ispezione una quota di compensazione pari all'1% del corrispettivo del monte giornate ispettore del mese di competenza;
- c. per ogni giorno di ritardo, oltre i 7 (sette) giorni successivi rispetto al termine stabilito nel presente Capitolato Tecnico, nella consegna della "Relazione di Chiusura", Consip S.p.A. si riserva di applicare all'Organismo di Ispezione una quota di compensazione pari allo 0.25% del corrispettivo del monte giornate ispettore del mese di competenza:



- d. per ogni giorno di ritardo, oltre i 3 (tre) giorni lavorativi successivi rispetto al termine stabilito nel presente Capitolato Tecnico, nella consegna del Rapporto di C.Q., Consip S.p.A. si riserva di applicare una quota di compensazione pari all'1% del corrispettivo del monte giornate ispettore del mese di competenza;
- e. Consip S.p.A. si riserva di applicare all'Organismo di Ispezione una quota di compensazione pari all' 1% del corrispettivo del monte giornate ispettore dei/del trimestri/e di competenza, ove per i primi due trimestri consecutivi, ovvero per ciascun trimestre successivo, rilevi incongruenze nei valori e nelle percentuali esposte nel Rapporto trimestrale di CQ, riepilogativo dei singoli documenti in precedenza approvati;
- f. per ciascun indicatore sui livelli di servizio, riportati al paragrafo 5.2 del Capitolato Tecnico, Consip S.p.A. si riserva di applicare all'Organismo di Ispezione, nell'ipotesi in cui venga disatteso il livello di soglia indicato, una quota di compensazione pari allo 0.50% del corrispettivo del monte giornate ispettore del mese di competenza per ogni punto percentuale - o frazione di esso – eccedente o diverso dalla soglia.

Consip si riserva di risolvere il contratto nelle seguenti ipotesi:

a) per due mesi consecutivi ovvero per quattro mesi non consecutivi, siano state applicate penalità, nella forma di quota di compensazione, in misura superiore all'8% del monte giornate ispettore di ciascun mese di competenza, ovvero in caso di mancata consegna del Piano della qualità del servizio e di mancato o parziale approntamento del Sistema Informativo gestionale;

b) all'esito delle relative attività di monitoraggio, emerga il mancato possesso, in capo a uno o più degli Ispettori responsabili incaricati dell'esecuzione del servizio, dei requisiti minimi richiesti e di quelli migliorativi eventualmente offerti dall'Organismo di Ispezione in sede di gara.

Gli inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penalità di cui al presente paragrafo, verranno rilevati nel Rapporto di CQ, redatto dall'Organismo di Ispezione secondo criteri temporali e qualitativi oggettivi, e in contraddittorio tra le parti secondo quanto previsto al par. 6.1.10.

Entro il termine di 30 giorni solari dal consolidamento del Rapporto di CQ, l'Organismo di Ispezione dovrà provvedere al pagamento delle somme eventualmente dovute a titolo di quota di compensazione, da detto Rapporto risultanti.

Consip potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali o quote di compensazione di cui al presente paragrafo avvalendosi della cauzione o delle eventuali altre garanzie rilasciate dall'Organismo di Ispezione, senza necessità di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.



La richiesta e/o il pagamento delle penalità di cui al presente paragrafo 8 non esonera in nessun caso l'Organismo di Ispezione dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligazione di pagamento.

L'applicazione delle penali previste dal presente paragrafo 8 non preclude il diritto di Consip a richiedere il risarcimento degli eventuali maggior danni, ovvero a risolvere il Contratto secondo quanto indicato nello Schema di Contratto.



8. RISERVATEZZA

L'Organismo di Ispezione dovrà:

- a) mantenere la più assoluta riservatezza per quanto concerne l'uso di tutti i documenti, disegni, informazioni di cui potrebbe venire in possesso nell'esercizio delle proprie attività;
- b) non scattare fotografie, che non siano strettamente connesse con l'esecuzione del Servizio;
- c) non utilizzare all'esterno, e per altri scopi, il materiale connesso all'espletamento dei servizi, senza la preventiva autorizzazione scritta di Consip;
- d) riservare al personale Consip la prima informazione sui fatti, gli accadimenti e le problematiche derivanti dalla gestione dei servizi;
- e) utilizzare personale che *i)* non abbia mai intrattenuto rapporti pregressi con i Fornitori e con le PP.AA. interessate dall'attività di verifica *(ii)* non versi in situazioni potenziali e/o attuali di conflitto di interesse con i Fornitori e le PP.AA. interessate dall'attività di verifica.

Resta inteso che tutti i dati, le informazioni e le evidenze raccolte dall'Organismo di Ispezione sono di proprietà esclusiva di Consip e potranno essere utilizzati per qualsiasi controllo che la stessa possa effettuare ai sensi della normativa vigente.



9. ALLEGATI

I seguenti allegati saranno forniti all'aggiudicatario all'attivazione del contratto:

Allegato A - Schema Check list

Allegato B - Schema Piano di audit

Allegato C - Schema Rapporto di ispezione

Allegato D – Documento di rendicontazione delle verifiche ispettive

Allegato E – Rapporto di CQ

Allegato F – Linee guida e modalità di campionamento all'interno del singolo ordinativo di fornitura

I documenti per i quali non è previsto uno schema allegato dovranno essere redatti dall'Organismo di Ispezione sulla base delle indicazioni riportate nel presente Capitolato Tecnico, come meglio specificato al paragrafo 6.

Si precisa che detti allegati da A) a E) in fase di esecuzione potrebbero subire degli aggiornamenti.