

ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

GARA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI VERIFICHE ISPETTIVE SULLE FORNITURE DI BENI E SERVIZI ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI RELATIVE ALLE CONVENZIONI EX ART. 26 L. 488/1999 E S.M.I. E AGLI ACCORDI QUADRO EX ART. 59 DEL D. LGS. 163/2006 E/O EX ART. 54 DEL D.LGS. 50/2016, STIPULATI O CHE VERRANNO STIPULATI DA CONSIP S.P.A.

ID 1751



INDICE

PREMESSA	4
DEFINIZIONI.....	6
RIFERIMENTI NORMATIVI	9
1. OGGETTO, DURATA E IMPORTO DELL'INCARICO	10
1.1 OGGETTO DELL'INCARICO	10
1.2 IMPORTO DELL'INCARICO	12
1.3 DURATA DEL CONTRATTO	13
2. REQUISITI MINIMI E ORGANIZZAZIONE DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE	14
2.1 REQUISITI DELL'ORGANIZZAZIONE INTERNA.....	14
2.2 RESPONSABILITÀ E OBBLIGHI DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE	16
2.3 FIGURE PROFESSIONALI PER LE QUALI SONO RICHIESTE REQUISITI MINIMI	16
2.3.1 <i>Responsabile Tecnico</i>	17
2.3.2 <i>Coordinatore Operativo</i>	18
2.3.3 <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.....	30
3.7 DIMENSIONAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE	31
3.8 CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE	31
3.9 PROPOSTE MIGLIORATIVE DELLE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE	32
4. SISTEMA INFORMATIVO GESTIONALE.....	33
5. QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO	35
5.1 QUALITÀ DEL SERVIZIO	35
5.2 LIVELLI DI SERVIZIO E INDICATORI DI QUALITÀ	35
6. REPORTISTICA CONSIP.....	38
6.1 TIPOLOGIA E STRUTTURA DEI REPORT	38
6.1.1 <i>Piano della Qualità del Servizio</i>	38
6.1.2 <i>Check list</i>	40
6.1.3 <i>Piano di audit</i>	40
6.1.4 <i>Rapporto di ispezione</i>	41
6.1.5 <i>Rapporto di blind test</i>	41
6.1.6 <i>Rapporto sui livelli di servizio</i>	42
6.1.7 <i>Relazione di chiusura</i>	42
6.1.8 <i>Stato avanzamento lavori</i>	43

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle Convenzioni ex art. 26 L. 448/99 e s.m.i. e agli Accordi Quadro ex art. 59 del D. Lgs. 163/2006 e/o ex art. 54 del D.Lgs. 50/2016, stipulati o che verranno stipulati da Consip S.p.A.

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



6.1.9	<i>Documento di rendicontazione delle verifiche ispettive</i>	43
6.1.10	<i>Rapporto di CQ (Quota di Compensazione)</i>	44
6.2	MODALITÀ E TEMPI DI CONSEGNA	45
7.	MODALITA' E TEMPI DI PAGAMENTO	48
8.	PENALI E QUOTE DI COMPENSAZIONE	49
8.1	PENALI.....	49
8.2	QUOTA DI COMPENSAZIONE:.....	50
9.	RISERVATEZZA.....	53
10.	ALLEGATI.....	54



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, per il medio delle Convenzioni e degli Accordi Quadro stipulati da Consip S.p.A.(di seguito “Consip”), che di fatto assume, nella percezione delle Pubbliche Amministrazioni acquirenti, un ruolo di “garante” della qualità.

Per “monitoraggio delle forniture” si intende l’attività sistematica di analisi della qualità, avendo a riferimento le caratteristiche e i 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.

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:

- 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;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle Convenzioni ex art. 26 L. 448/99 e s.m.i. e agli Accordi Quadro ex art. 59 del D. Lgs. 163/2006 e/o ex art. 54 del D.Lgs. 50/2016, stipulati o che verranno stipulati da Consip S.p.A.

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



c) rendicontazione a Consip del servizio di verifiche ispettive.

Ove richiesto ai fini della stipula, il servizio di verifiche ispettive dovrà essere prestato dall'Organismo d'Ispezione anche rispetto a Convenzioni o Accordi Quadro provvisoriamente aggiudicati da Consip.



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.

Conformità con Osservazioni

Rispondenza ai requisiti contrattuali ed alle prescrizioni tecniche, con presenza di aspetti della fornitura di beni o della prestazione di servizi i che potrebbero generare, se non gestiti adeguatamente, una non conformità.

Non Conformità Lieve

Scostamento non significativo che non compromette i livelli attesi di qualità, della fornitura o del servizio.

Non Conformità Importante

Scostamento significativo, ma che non compromette i livelli attesi di qualità, della fornitura o del servizio.

Non Conformità Grave

Scostamento significativo che compromette i 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 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 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.

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.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle Convenzioni ex art. 26 L. 448/99 e s.m.i. e agli Accordi Quadro ex art. 59 del D. Lgs. 163/2006 e/o ex art. 54 del D.Lgs. 50/2016, stipulati o che verranno stipulati da Consip S.p.A.

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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

E' lo 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 richieste 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 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.

Le verifiche si svolgeranno alternativamente o congiuntamente presso le sedi e i locali delle Pubbliche Amministrazioni che avranno utilizzato le Convenzioni e gli Accordi quadro e presso le sedi dei Fornitori aggiudicatari, distribuite su tutto il territorio nazionale, isole comprese, secondo una programmazione 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
 - Beni (*esempio: Arredi, ...*)
 - Food (*esempio: Derrate alimentari, Servizio sostitutivo mensa mediante Buoni Pasto,...*)
 - Trasporti (*esempio: Autoveicoli,...*)
- Energy
 - Oil (*esempio: Gasolio da riscaldamento,...*)
 - Power and Gas (*esempio: Gas naturale, Energia elettrica,...*)
- Global Service
 - Strategie e strumenti di facility (*esempio: Facility management uffici,...*)
 - Sanità (*esempio: Multiservizio tecnologico sanitario, ,...*)
- Sanità
 - 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)
 - 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,...*).

I settori di accreditamento stabiliti in seno all' International Accreditation Forum (IAF), di interesse Consip e rilevanti ai fini dell'attribuzione del punteggio di cui al cap. 7.2 del Disciplinare della procedura di affidamento di cui al presente Capitolato Tecnico, sono:

- 1 Agricoltura, silvicoltura e pesca
- 3 Industrie alimentari, delle bevande e del tabacco
- 4 Tessuti e prodotti tessili
- 6 Legno e prodotti in legno
- 7 Pasta per carta, carta e prodotti in carta
- 8 Case editrici
- 9 Tipografie
- 18 Macchine ed apparecchiature
- 19 Apparecchiature elettriche ed ottiche
- 22a Produzione di cicli, motocicli, autoveicoli, rimorchi e relative parti e accessori
- 23e Produzione di mobili e arredamento
- 23f Produzione di prefabbricati per coibentazione e loro applicazione
- 25 Rifornimento di energia elettrica
- 26 Rifornimento di gas
- 27 Rifornimento di acqua
- 28a Imprese di costruzione e manutenzione
- 28b Imprese di installazione, conduzione e manutenzione d'impianti
- 29a Commercio all'ingrosso, al dettaglio e intermediari del commercio
- 29b Riparazione di cicli, motocicli e autoveicoli
- 29c Riparazione di beni personali e per la casa
- 30 Alberghi e ristoranti
- 31 Trasporti, logistica e comunicazioni
- 31a Logistica: trasporti, magazzinaggio e spedizioni
- 31b Poste e telecomunicazioni
- 32 Intermediazione finanziaria, attività immobiliari, noleggio
- 32a Intermediazione monetaria e finanziaria e attività ausiliarie

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle Convenzioni ex art. 26 L. 448/99 e s.m.i. e agli Accordi Quadro ex art. 59 del D. Lgs. 163/2006 e/o ex art. 54 del D.Lgs. 50/2016, stipulati o che verranno stipulati da Consip S.p.A.

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- 32b Assicurazioni e fondi pensione, escluse le assicurazioni sociali obbligatorie
- 33 Tecnologia dell'informazione
- 34 Servizi di ingegneria
- 35 Altri servizi
- 36 Pubblica amministrazione
- 37 Istruzione
- 38 Sanità ed altri servizi sociali
- 38a Servizi Ospedalieri
- 38c Altri servizi sanitari: Laboratori di analisi cliniche, di Igiene e Profilassi e per immagini.

Il servizio di verifica ispettiva sarà richiesto da Consip per un numero massimo di giorni/ispettore pari a 3.500 (tremilacinquecento).

Tale quantitativo massimo di giorni/ispettore non è vincolante per Consip, che potrà richiedere anche verifiche ispettive per un numero di giorni inferiori al numero massimo sopra indicato.

1.2 Importo dell'incarico

L'importo posto a base d'asta è pari ad Euro 600,00 (seicento/00) per giorno/ispettore, IVA esclusa, dovendosi intendere per giorno/ispettore l'impegno di 8 ore lavorative di un Ispettore (di seguito anche solo "ispettore") (cfr. par. 2.3.2).

L'importo di euro 600,00 (seicento/00) deve intendersi comprensivo di tutti i costi, gli oneri e le spese accessorie, derivanti, conseguenti o comunque connessi all'espletamento delle attività oggetto del presente Capitolato e del Contratto (che verrà stipulato con l'Organismo di Ispezione aggiudicatario), ivi incluse le spese di viaggio e di trasferta, nonché i costi e gli oneri economici relativi all'attività del Responsabile Tecnico e delle figure professionali impiegate nello svolgimento del predetto servizio, e i costi relativi alle attività di "blind test" eventualmente richieste secondo quanto descritto al paragrafo 3.5.

Come sopra indicato, nell'ambito della durata del Contratto, di cui al successivo paragrafo 1.3, il numero massimo di giorni/ispettore richiesto è pari a 3.500 (tremilacinquecento).

Nel caso in cui, prima del decorso del termine di durata del Contratto e anche ove sia stata esercitata l'opzione di durata, risulti esaurito il quantitativo massimo di giorni/ispettore sopra indicato, Consip si riserva di richiedere all'Organismo di Ispezione, agli stessi patti e condizioni, di incrementare detto quantitativo massimo fino alla concorrenza di un quinto ai sensi del comma 12 dell'art. 106 del D. Lgs 50/2016.



Il corrispettivo del Contratto sarà determinato dalle giornate ispettore 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.

1.3 Durata del Contratto

Il Contratto che verrà stipulato avrà durata di ventiquattro mesi con una opzione di durata fino a ulteriori 12 mesi per l'ipotesi - allo scadere del biennio - di capienza del massimale pari a 3.500 giorni/ispettore, anche eventualmente già incrementato di un quinto ai sensi del comma 12 dell'art 106 del D. Lgs 50/2016.

Il Contratto si intenderà esaurito, anche prima della scadenza dei ventiquattro mesi, nell'ipotesi di raggiungimento del numero massimo di giornate ispettore pari a 3.500 (tremilacinquecento), eventualmente come sopra incrementato di un quinto.

Consip si riserva di esercitare l'opzione di cui al comma 11, art. 106 del D. Lgs. 50/2016.



2. REQUISITI MINIMI 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 deve disporre di una organizzazione adeguata, idonea a garantire la corretta esecuzione delle prestazioni, secondo le previsioni della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020.

L'Organismo di Ispezione dovrà prontamente adeguarsi a eventuali esigenze imprevedute 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.

L'Organismo di Ispezione dovrà garantire che gli ispettori impiegati nelle attività ispettive siano qualificati rispetto alla categoria merceologica oggetto di verifica, in base alle partizioni risultanti dai codici I.A.F. (International Accreditation Forum) e alle esperienze acquisite in attività lavorative inerenti le specifiche materie (discipline o tecnologie) afferenti alle caratteristiche dell'oggetto dell'ispezione.

In fase di partecipazione alla gara, segnatamente in sede di verifica tecnica come meglio specificato al par. 8.4 del Disciplinare di gara, l'Organismo di Ispezione dovrà produrre le certificazioni relative e necessarie alla verifica del requisito migliorativo offerto in ordine alla certificazione degli Ispettori nei settori I.A.F. di principale interesse per Consip.

Consip non potrà richiedere l'utilizzo giornaliero contemporaneo di più di 20 (venti) ispettori, o comunque un utilizzo giornaliero di un numero di ispettori superiore a quello indicato nell'Offerta Tecnica, quale caratteristica migliorativa, fino a un massimo di 30 (trenta) unità.

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.

In fase di partecipazione alla gara, allegato all'Offerta Tecnica, l'Organismo di Ispezione dovrà inviare a Consip il curriculum vitae del Responsabile Tecnico e del Coordinatore Operativo per la verifica della sussistenza dei requisiti minimi indicati nel presente Capitolato Tecnico (cfr. par. 2.3.1).

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

L'Organismo di Ispezione, prima di avviare ciascun ciclo di verifiche ispettive (cfr. par. 3.1.1), dovrà tempestivamente inviare a Consip, ove richiesta, la lista dei nomi degli ispettori che



intenderà utilizzare per lo svolgimento delle verifiche ispettive. Consip si riserva di richiedere, in qualsiasi momento nel corso della durata del Contratto, le registrazioni relative alle qualifiche, ai settori di accreditamento, alla formazione e all'esperienza del personale dell'Organismo d'Ispezione.

Laddove Consip rilevi, in relazione a uno o più ispettori impiegati nell'espletamento del servizio, la non idoneità di dette registrazioni rispetto alla categoria merceologica oggetto di verifica, l'Organismo d'Ispezione dovrà sospendere l'impiego di detti ispettori fino all'avvenuta formazione, ovvero nel caso di mancanza del necessario accreditamento 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 successivo par. 8.

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.

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 amministrativa deputata alla gestione operativa della pianificazione e del coordinamento delle verifiche ispettive, nonché delle attività di «back office» relative alla reportistica e alla rendicontazione a Consip delle attività di monitoraggio svolte;
- d) *Ispettore*: responsabile ed esecutore dello svolgimento delle verifiche ispettive.
- e) *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 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:

- a) il rispetto del Piano di audit;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle Convenzioni ex art. 26 L. 448/99 e s.m.i. e agli Accordi Quadro ex art. 59 del D. Lgs. 163/2006 e/o ex art. 54 del D.Lgs. 50/2016, stipulati o che verranno stipulati da Consip S.p.A.

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- b) i rapporti con le PP.AA. e i Fornitori;
- c) la veridicità e la completezza delle informazioni trasmesse a Consip.

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. 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 il Programma mensile (cfr. par. 3.1) elaborato 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 in aula alle attività formative.

E' 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 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 richieste requisiti minimi

Le figure professionali coinvolte nell'esecuzione del Contratto per le quali sono richieste requisiti minimi sono le seguenti:

- a) Responsabile Tecnico;
- b) Coordinatore Operativo;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle Convenzioni ex art. 26 L. 448/99 e s.m.i. e agli Accordi Quadro ex art. 59 del D. Lgs. 163/2006 e/o ex art. 54 del D.Lgs. 50/2016, stipulati o che verranno stipulati da Consip S.p.A.

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



c) Ispettore.

2.3.1 Responsabile Tecnico

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

Requisiti minimi

Laureato, con anzianità lavorativa di almeno 10 anni di cui almeno 4 anni complessivi di esperienza lavorativa svolta nell'ambito di progetti di consulenza organizzativa, nei quali ha preso parte come responsabile di progetto.

Il curriculum vitae del Responsabile Tecnico deve essere prodotto a Consip, in fase di partecipazione alla gara, quale allegato all'Offerta Tecnica, per la verifica della sussistenza dei requisiti minimi indicati nel presente Capitolato Tecnico e la valutazione dei requisiti aggiuntivi, come meglio indicato al par. 5 del Disciplinare di gara.

Il curriculum vitae dovrà essere presentato secondo lo schema illustrato nell'Allegato 2 – Modello di Relazione Tecnica, del Disciplinare di gara.

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 a titolo esemplificativo e non esaustivo dovrà:

- a) individuare e selezionare, secondo le modalità specificate al paragrafo 2.3.2, gli ispettori che svolgeranno le verifiche ispettive;
- b) predisporre, in collaborazione con il coordinatore tecnico 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 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

Laureato, con anzianità lavorativa di almeno 3 anni di cui 2 anni complessivi di esperienza lavorativa maturata nell'ambito dei servizi di Verifiche Ispettive.

Il curriculum vitae del Coordinatore Operativo deve essere presentato a Consip, in fase di partecipazione alla gara, in allegato all'Offerta Tecnica, per la verifica della sussistenza dei requisiti minimi indicati nel presente Capitolato Tecnico e la valutazione dei requisiti aggiuntivi, come meglio indicato al par. 5 del Disciplinare di gara.

Il curriculum vitae dovrà essere presentato secondo lo schema illustrato nell'Allegato 2 – Modello di Relazione Tecnica, del Disciplinare di gara.

Ruolo

Il Coordinatore Operativo svolge un ruolo di referente operativo; gestisce le attività di “back office” di pianificazione, reporting e rendicontazione, di gestione della documentazione necessaria all'audit e delle comunicazioni con le PP.AA. e i Fornitori; supervisiona 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:

- coordinare gli ispettori che svolgeranno le verifiche ispettive;
- 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. 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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle Convenzioni ex art. 26 L. 448/99 e s.m.i. e agli Accordi Quadro ex art. 59 del D. Lgs. 163/2006 e/o ex art. 54 del D.Lgs. 50/2016, stipulati o che verranno stipulati da Consip S.p.A.

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



requisiti delle ispezioni da svolgere. L'ispettore deve essere in grado di formulare un giudizio obiettivo e professionale in relazione alla conformità delle attività a 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, possedere la necessaria 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 SGQ, 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 ottenuti nei vari Paesi firmatari degli accordi multilaterali europei (MLA/EA).

La documentazione comprovante la certificazione del singolo ispettore ad almeno uno dei settori International Accreditation Forum (IAF) riconducibili ai presidi merceologici di principale interesse Consip, dovrà essere esibita in sede di verifica tecnica del possesso dei requisiti migliorativi oggetto di Offerta Tecnica, come previsto al par. 8.4 del Disciplinare di gara.

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;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle Convenzioni ex art. 26 L. 448/99 e s.m.i. e agli Accordi Quadro ex art. 59 del D. Lgs. 163/2006 e/o ex art. 54 del D.Lgs. 50/2016, stipulati o che verranno stipulati da Consip S.p.A.

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- 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 Responsabile 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.

2.5 Piano di formazione

L'Organismo di Ispezione dovrà erogare un piano di formazione per il personale impiegato nelle attività di back office e 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 e delle procedure operative descritte nel presente Capitolato Tecnico.



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, potrà comunque essere soggetto a variazioni.

Nel corso del Contratto, Consip predispone con cadenza mensile un Programma 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 Programma 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 Programma 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 Programma 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 Programma 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 Programma 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 telefonicamente 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 o e-mail, 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. irreperibili 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 Programma 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 programma 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, e 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:

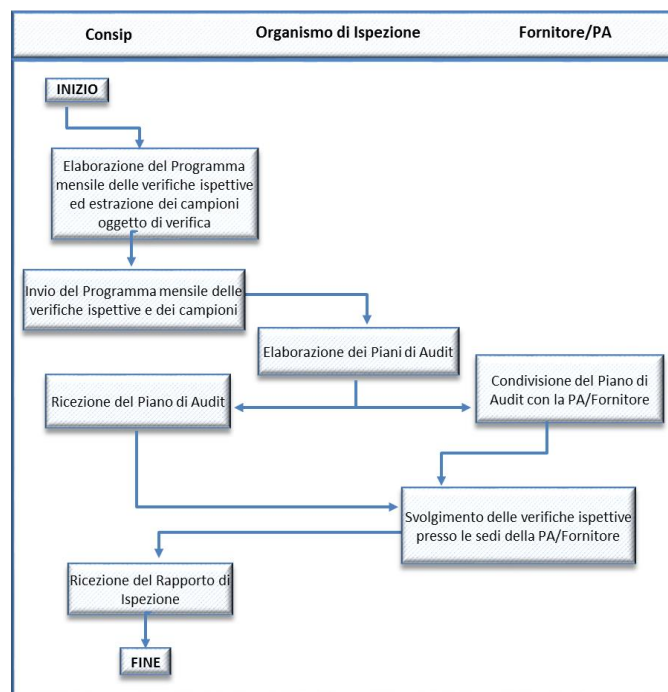


Fig. 1: Processo di attivazione delle verifiche ispettive

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 in quello mensile.

Il relativo processo di avvio sarà 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 le verifiche, il numero di ispettori da impegnare (minimo otto) 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, per la Convenzione Buoni Pasto, la completezza e coerenza dei dati rispetto ad alcuni requisiti previsti nella documentazione di gara della Convenzione e il rispetto degli impegni relativi ad elementi quali, sempre a titolo di esempio, la percentuale massima di commissione e i termini massimi di pagamento dichiarati in Offerta Tecnica dai Fornitori aggiudicatari.



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 e verificare la veridicità delle loro dichiarazioni di fatturato;
- e) identificare le opportunità di miglioramento del monitoraggio del livello qualitativo delle prestazioni contrattuali del servizio e/o fornitura erogati dai Fornitori.

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 di volta in volta per ogni Convenzione e/o Accordo Quadro, nel rispetto del Programma 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.

Durate le attività di verifica, l’ispettore rappresenta l’Organismo di Ispezione per conto di Consip. L’ispettore ha l’onere di raccogliere copia della documentazione e di quant’altro ritenuto utile a supporto delle non conformità riscontrate in sede di verifica rispetto alle specifiche definite nella Convenzione o nell’Accordo Quadro, come evidenza oggettiva della non conformità stessa. Tale documentazione, siglata dal Fornitore o dalla PA, classificata secondo il requisito ispezionato cui afferisce, in ordine progressivo, sarà allegata al Rapporto di ispezione, anch’esso siglato e timbrato. Rapporto di ispezione e relativa documentazione raccolta dovranno essere conservati, dall’Organismo di Ispezione, per almeno cinque anni.

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

L’ispettore deve provvedere direttamente a stampare presso la PA o il Fornitore il Rapporto di ispezione, a redigerlo, 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. Nei casi in cui la verifica ispettiva venga svolta presso le sedi delle PP.AA., l'ispettore dovrà lasciare copia del Rapporto di ispezione.

Al termine dell'ispezione, l'ispettore deve procedere all'invio del Rapporto di ispezione 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 non conformità riscontrate.

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.

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 ed al comma della Convenzione/Accordo Quadro e relativi Capitolati inerenti all'oggetto e al livello di servizio da monitorare;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle Convenzioni ex art. 26 L. 448/99 e s.m.i. e agli Accordi Quadro ex art. 59 del D. Lgs. 163/2006 e/o ex art. 54 del D.Lgs. 50/2016, stipulati o che verranno stipulati da Consip S.p.A.

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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 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 della scala 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 per tipologia e/o particolare complessità (Conformità/Non Conformità Grave: punteggio pari a 1 o 5);
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 prefissata, 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 ed 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;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle Convenzioni ex art. 26 L. 448/99 e s.m.i. e agli Accordi Quadro ex art. 59 del D. Lgs. 163/2006 e/o ex art. 54 del D.Lgs. 50/2016, stipulati o che verranno stipulati da Consip S.p.A.

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- f) precisare altri eventuali 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:

- a) visita le aree oggetto dell'audit;
- b) effettua colloqui con il personale coinvolto ed esamina i documenti di registrazione che sono richiamati dalla Convenzione e/o dall'Accordo Quadro;
- c) verifica 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) registra 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) raccoglie informazioni su eventuali applicazioni di penali da parte delle PP.AA.;
- f) raccoglie, se richiesto da Consip, tutta la documentazione inerente i volumi di fatturato afferenti a uno o più ordinativi di fornitura;
- g) raccoglie ed esamina 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 ciascuna Convenzione/Accordo Quadro, 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, secondo la seguente tabella:



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

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 – *“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 elementare (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.

Il punteggio attribuito alle singole macrocategorie 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 Applicabile (N.A.), 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.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle Convenzioni ex art. 26 L. 448/99 e s.m.i. e agli Accordi Quadro ex art. 59 del D. Lgs. 163/2006 e/o ex art. 54 del D.Lgs. 50/2016, stipulati o che verranno stipulati da Consip S.p.A.

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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.

Per i Rapporti di ispezioni considerati “non conformi”, Consip si riserva di applicare all’Organismo di Ispezione le penali di cui al par. 8 del presente Capitolato, nonché la facoltà di risolvere il Contratto, come meglio indicato 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 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.

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 funzione delle variazioni intervenute sui contenuti del Piano della Qualità dovranno essere prodotte e consegnate successive versioni o revisioni del documento.

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.

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 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	Conduzione del Servizio	Gestione risorse umane	Adeguatezza del personale	Numero di sostituzioni ¹ del personale richieste formalmente da Consip	$x = \frac{c}{d} * 100$ <div> c = Num. Risorse sostituite su richiesta di Consip nel periodo di rilevazione d = Numero di risorse utilizzate nel periodo di rilevazione </div>	≤10%	≤20%
2	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	$x = \frac{f}{g} * 100$ <div> f = Num. Rapporti di Ispezione inviati in tempo g = Totale dei Rapporti di Ispezione inviati </div>	≥95%	≥80%
3	Fornitura del Servizio	Rispetto del Programma mensile	Efficienza dell'attività di verifica	Numero delle verifiche ispettive ² effettuate nei tempi previsti dal Programma mensile	$x = \frac{f}{g} * 100$ <div> f = Numero verifiche ispettive effettuate nei tempi previsti dal Programma mensile g = Numero verifiche ispettive programmate² </div>	≥98%	≥85%
4	Fornitura del Servizio	Qualità dei rapporti di ispezione	Qualità dei rapporti di ispezione consegnati	Numero dei rapporti di ispezione conformi	$x = \frac{f}{g} * 100$ <div> f = Numero rapporti di ispezione conformi g = Numero rapporti di ispezione consegnati </div>	≥98%	≥95%
5	Fornitura del Servizio	Accuratezza nella programmazione	Efficienza dell'attività di programmazione	Numero di ispezioni interrotte	$x = \frac{f}{g} * 100$ <div> f = Numero ispezione interrotte g = Numero ispezioni effettuate </div>	5%	7%

Nota:

¹Si precisa che per l'indicatore 1 con il termine "sostituzione" si intende sia una sostituzione definitiva che provvisoria, anche nel caso di malattia. Qualora un ispettore venga sostituito su più verifiche ispettive pianificate, la sostituzione va conteggiata una sola volta poiché si tratta della medesima risorsa.

²Il 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, 5 avrà cadenza mensile.

L'indicatore n. 2 - *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.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle Convenzioni ex art. 26 L. 448/99 e s.m.i. e agli Accordi Quadro ex art. 59 del D. Lgs. 163/2006 e/o ex art. 54 del D.Lgs. 50/2016, stipulati o che verranno stipulati da Consip S.p.A.

Allegato 5 – Capitolo Tecnico



Con riferimento all'indicatore n. 3 - *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. 4 - *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. 4 - *Qualità dei rapporti di ispezione*), 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.

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 sovrastante 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*".

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 8.2.



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)

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.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle Convenzioni ex art. 26 L. 448/99 e s.m.i. e agli Accordi Quadro ex art. 59 del D. Lgs. 163/2006 e/o ex art. 54 del D.Lgs. 50/2016, stipulati o che verranno stipulati da Consip S.p.A.

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



7. Gestione del rischio e delle non conformità

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

E' 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 comunque non esaustivo:

- a) 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 svolta 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 comunque non esaustivo:

- a) 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) Convenzione/Accordo Quadro, lotto di riferimento e fornitore;
- b) periodo di rilevazione;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle Convenzioni ex art. 26 L. 448/99 e s.m.i. e agli Accordi Quadro ex art. 59 del D. Lgs. 163/2006 e/o ex art. 54 del D.Lgs. 50/2016, stipulati o che verranno stipulati da Consip S.p.A.

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- 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 comunque 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 comunque non esaustivo, i seguenti elementi:

- a) metodologia di calcolo degli indicatori di macrocategoria;
- b) Convenzione/Accordo Quadro e lotto di riferimento;
- c) periodo di riferimento;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle Convenzioni ex art. 26 L. 448/99 e s.m.i. e agli Accordi Quadro ex art. 59 del D. Lgs. 163/2006 e/o ex art. 54 del D.Lgs. 50/2016, stipulati o che verranno stipulati da Consip S.p.A.

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- 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

E' il report che rendiconta a Consip le attività svolte nel periodo di riferimento. Tale documento deve essere inviato a Consip entro i tempi stabiliti nel successivo paragrafo 6.2.

Il documento deve contenere 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.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle Convenzioni ex art. 26 L. 448/99 e s.m.i. e agli Accordi Quadro ex art. 59 del D. Lgs. 163/2006 e/o ex art. 54 del D.Lgs. 50/2016, stipulati o che verranno stipulati da Consip S.p.A.

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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 comunque non esaustivo, i seguenti elementi:

- luogo di ispezione (PA/Fornitore);
- codice identificativo ordinativo di fornitura;
- data ispezione;
- durata ispezione (in giorni e ore);
- costo giorni/ispettore (euro);
- corrispettivo dovuto (euro);
- 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 una 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.14 G delle Condizioni Generali 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 documento 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) .

6.2 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).



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 benessere all'emissione della fattura a carico del Fornitore aggiudicatario del lotto di fornitura o dell'appalto specifico.

Ricevuta la comunicazione di benessere, l'Organismo di Ispezione emetterà fattura nei confronti del Fornitore, inviandone una copia per conoscenza a Consip o, alternativamente, rendendo detta fattura disponibile sul Sistema Informativo Gestionale (SIG).

Nei casi previsti, l'Organismo di Ispezione potrà emettere fattura direttamente a Consip, che provvederà ad effettuare il pagamento dell'importo indicato in fattura entro il termine di 30 (trenta) giorni.

Il Fornitore di ciascuna Convenzione e Accordo Quadro 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. Decorso tale periodo, 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 richiedere al Fornitore inadempiente 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 sopra stabilito di 30 giorni, il pagamento dell'importo da parte di Consip.



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. Fermo restando quanto previsto nelle Condizioni Generali, 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, 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 punto 9S sub) 5 del contratto, per ogni giorno di ritardo rispetto al termine ivi previsto di 5 giorni 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, 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 punto 9S sub 7) del contratto, per ogni giorno di ritardo rispetto al termine ivi assegnato di 7 giorni per l'avvicendamento della risorsa/figura professionale sostituita, Consip S.p.A. si riserva di applicare all'Organismo di Ispezione una penale pari allo 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale;



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.



Dovrà considerarsi ritardo anche l'ipotesi in cui l'Organismo di Ispezione presti il servizio in oggetto con modalità anche solo parzialmente difformi dalle disposizioni di cui al Contratto e al Capitolato Tecnico. In tal caso, Consip S.p.A. si riserva di applicare all'Organismo d'Ispezione una Quota di compensazione giornaliera dell'1% del corrispettivo del monte giornate ispettore del mese di competenza, entro il limite massimo del 10% di detto corrispettivo, sino alla data in cui il servizio inizierà ad essere eseguito in modo effettivamente conforme al Contratto e al Capitolato Tecnico, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

Consip si riserva di risolvere il contratto nell'ipotesi in cui:

- per due mesi consecutivi
- ovvero 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. Consip si riserva altresì di risolvere il contratto che verrà stipulato con l'aggiudicatario nell'ipotesi in cui, 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.

Consip potrà applicare all'Organismo di Ispezione penalità sino alla concorrenza del 10% (dieci per cento) del valore del Contratto.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle Convenzioni ex art. 26 L. 448/99 e s.m.i. e agli Accordi Quadro ex art. 59 del D. Lgs. 163/2006 e/o ex art. 54 del D.Lgs. 50/2016, stipulati o che verranno stipulati da Consip S.p.A.

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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.



9. 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.



10. ALLEGATI

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.