

ID 2548

**GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO I
SERVIZI DI PULIZIA E SANIFICAZIONE PER GLI ENTI DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE**

APPENDICE 7 AL CAPITOLATO TECNICO

VERIFICHE ISPETTIVE

Macro Categoria	Oggetto della verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Rif. documentazione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
A. Qualità del processo di esecuzione dell'Ordine	A.1 Rispetto dei tempi per il sopralluogo in seguito all'accettazione della Richiesta Preliminare	10 gg solari dalla data di accettazione della Richiesta Preliminare o entro la data accordata tra le parti	Capitolato Tecnico Par. 5.6	Confronto date: • data accettazione Richiesta preliminare • data esecuzione primo sopralluogo congiunto	Richiesta preliminare Verbale di sopralluogo	Conformità: T < 10gg Conformità con osservazioni: T=10gg Non conformità lieve: 10gg <T≤11gg Non conformità importante: 11gg<T≤13gg Non conformità grave: T >13gg	SI
	A.2 Rispetto dei tempi nella presentazione del Piano Dettagliato delle Attività	<ul style="list-style-type: none"> 45 gg solari dalla data di avvio della campagna di sopralluoghi 10 gg solari dal ricevimento delle osservazioni da parte dell'Ente 	Capitolato Tecnico Par. 5.7 Par. 5.8	Confronto date: • data sopralluogo • data consegna Piano Dettagliato delle Attività Confronto date: • data ricevimento delle osservazioni da parte dell'Ente • data consegna Piano Dettagliato delle Attività	Verbale di sopralluogo Piano Dettagliato delle Attività	Conformità: T < 45gg Conformità con osservazioni: T=45gg Non conformità lieve: 45gg <T≤46gg Non conformità importante: 46gg<T≤48gg Non conformità grave: T >48gg Conformità: T < 10gg Conformità con osservazioni: T=10gg Non conformità lieve: 10gg <T≤11gg Non conformità importante: 11gg<T≤13gg Non conformità grave: T >13gg	SI
	A.3 Rispetto dei tempi nella presentazione della garanzia definitiva in favore dell'Ente	Contestualmente alla comunicazione di accettazione dell'Ordine Principale	Capitolato Tecnico Par. 5.8 e Par. 5.9		Ordine Principale Trasmissione della garanzia	Conformità: T ≤ data accettazione Ordine Principale Conformità con osservazioni: - Non conformità lieve: - Non conformità importante: - Non conformità grave: T > data accettazione Ordine Principale	SI

Macro Categoria	Oggetto della verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Rif. documentazione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
B. Qualità dei servizi erogati dal Fornitore	B.1 Rispetto dei tempi dell'erogazione del servizio	Entro la data indicata nel Piano Dettagliato delle Attività	Capitolato Tecnico Par. 5.4 e Par. 5.9	Confronto date: • data indicata nel Piano Dettagliato delle Attività • data sottoscrizione Verbale di Consegna	<ul style="list-style-type: none"> Piano Dettagliato delle Attività Verbale di Inizio Attività PEC attestante la variazione dei termini 	Conformità: data riportata nel Verbale di Consegna coincidente con la data indicata nel Piano Dettagliato delle attività Non conformità grave: data riportata nel Verbale di Consegna successiva	SI

					di consegna concordati tra le parti	alla data indicata nel Piano Dettagliato delle attività	
B.2 Aggiornamento del Piano Dettagliato delle Attività	Entro 10 gg naturali e consecutivi dalla data di ricezione delle osservazioni dell’Ente	Capitolato Tecnico Par. 5.8	Confronto date: <ul style="list-style-type: none">• data invio Atto modificativo• data consegna Piano Dettagliato delle Attività aggiornato	<ul style="list-style-type: none">• Atto Modificativo• Piano Dettagliato delle Attività	Conformità: T < 10gg Conformità con osservazioni: T=10gg Non conformità lieve: 10gg <T≤11gg Non conformità importante: 11gg<T≤13gg Non conformità grave: T >13gg	SI	
B.3 Rispetto dei tempi di sopralluogo a seguito di chiamata	EMERGENZA: <ul style="list-style-type: none">• 120 minuti per non ospedaliero o ambulatoria• 45 minuti per ospedaliero e ambulatoriale• 15 minuti in caso di presenza presidio URGENZA: <ul style="list-style-type: none">• 180 minuti per non ospedaliero o ambulatoria• 90 minuti per ospedaliero e ambulatoriale• 30 minuti in caso di presenza presidio	Capitolato Tecnico Par. 7.3.1	Confronto tra: <ul style="list-style-type: none">• ora della segnalazione• ora di inizio del sopralluogo	Sistema Informativo, e-mail, fax	Conformità: tempo di sopralluogo nei limiti di quanto previsto al par. 7.3.1 Non conformità grave: tempo di sopralluogo superiore a quanto previsto al par. 7.3.1	SI	
B.4 Consegna primo Programma Operativo delle Attività	Contestuale all’inizio dell’erogazione dei servizi	Capitolato Tecnico Par. 7.5.1	Controllo da parte del Direttore dell’Esecuzione	<ul style="list-style-type: none">• Programma Operativo delle Attività (POA)• Verbale di Consegna	Conformità: consegna del primo Programma Operativo contestualmente alla data di avvio dei servizi Non conformità grave: consegna del primo Programma Operativo in data successiva alla data di avvio dei servizi	SI	

	B.5 Consegna Programma Operativo delle Attività successivo al primo	Bimestrale - entro 7 gg naturali e consecutivi rispetto all'inizio del periodo di riferimento	Capitolato Tecnico Par. 7.5.1	Confronto date: • consegna del POA • data prevista da Capitolato	<ul style="list-style-type: none"> Programma Operativo delle Attività (POA) Bimestre di riferimento 	Conformità: T < 7gg Conformità con osservazioni: T=7gg Non conformità lieve: 7gg <T≤10gg Non conformità importante: 10gg<T≤12gg Non conformità grave: T >12gg	SI
	B.6 Rispetto del Programma Operativo delle Attività	Rispetto del Programma Operativo in funzione dei Verbali di Controllo	Capitolato Tecnico Par. 7.5.1	Confronto tra: • Verbali di Controllo • Programma Operativo	<ul style="list-style-type: none"> Verbali di Controllo Programma Operativo delle Attività 	Conformità: attività e date pianificate del Verbale di Controllo conformi con quelle pianificate nel POA Non conformità grave: attività e date pianificate del Verbale di Controllo non conformi con quelle pianificate nel POA	SI
	B.7 Consegna del Verbale di Controllo	Mensile - entro il giorno 5 del mese successivo a quello di esecuzione delle attività oggetto del Verbale	Capitolato tecnico Par. 7.5.2	Confronto date: • consegna del Verbale di Controllo • data prevista da Capitolato	<ul style="list-style-type: none"> Verbale di Controllo 	Conformità: T < 5gg Conformità con osservazioni: T=5gg Non conformità lieve: 5gg <T≤8gg Non conformità importante: 8gg<T≤10gg Non conformità grave: T >10gg	SI
	B.8 Funzionalità del Sistema Informativo	Accessibilità del Sistema Informativo, accesso ai dati, interrogazione, visualizzazione, stampa, esportazione dati da parte dell'Amministrazione	Capitolato Tecnico Par. 7.1.1	Verifica funzioni navigazione e accesso ai dati, interrogazione, stampa, esportazione, dati da parte dell'Amministrazione	Sistema Informativo	Conformità: navigazione accesso ai dati, interrogazione, visualizzazione, stampa, esportazione dati <u>possibile</u> contestualmente alla data di avvio del Servizio Non conformità grave: navigazione accesso ai dati, interrogazione, visualizzazione, stampa, esportazione dati <u>non possibile</u> contestualmente alla data di avvio del Servizio	NO
	B.9 Funzionalità del Contact Center	Accessibilità al Contact Center da parte dell'Amministrazione	Capitolato Tecnico Par. 7.3	Verifica funzioni da parte dell'Amministrazione di: <ul style="list-style-type: none"> numero verde dedicato; numero fax dedicato; numero smartphone 	Contact Center	Conformità: funzioni <u>attive</u> contestualmente alla data di avvio del Servizio Non conformità grave: funzioni <u>non attive</u> contestualmente alla data di avvio del Servizio	NO

				dedicato (anche per invio di sms); <ul style="list-style-type: none">• indirizzo e-mail dedicato;• portale web;• altre modalità proposte in Offerta• Tecnica			
B.10 Consegna dell'Anagrafica Tecnica	<ul style="list-style-type: none">• 60 giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione del Verbale di Consegna• 30 giorni naturali e consecutivi dal ricevimento delle osservazioni dell'Amm.ne	Capitolato Tecnico Par. 7.2.4	Confronto date: <ul style="list-style-type: none">• consegna dell'Anagrafica• data prevista da Capitolato	Anagrafica Tecnica	Conformità: T <60/30gg Conformità con osservazioni: T=60/30gg) Non conformità lieve: 60/30gg <T≤70/40gg Non conformità importante: 70/40gg<T≤80/50gg Non conformità grave: T >80/50gg	SI	
B.11 Fatturazione	Verifica della conformità della fatturazione in termini di correttezza degli importi fatturati rispetto alle componenti del Canone e dell'Extra-Canone	Capitolato Tecnico Par. 8	Corrispondenza importi fatturati con quanto previsto nella Sezione Economica del Piano dettagliato delle Attività	<ul style="list-style-type: none">• <i>Sezione Economica</i> del Piano Dettagliato delle Attività• Fatture	Conformità: correttezza degli importi inseriti nelle fatture con quanto riportato nella <i>Sezione Economica</i> del Piano Dettagliato delle Attività Non conformità grave: non correttezza degli importi inseriti nelle fatture con quanto riportato nella <i>Sezione Economica</i> del Piano Dettagliato delle Attività	NO	
B.12 Coerenza con il "Documento riepilogativo" allegato	Verifica della conformità della fatturazione in termini di correttezza con quanto riportato nel "Documento riepilogativo" allegato	Capitolato Tecnico Par. 8	Corrispondenza importi fatturati con quanto previsto del "Documento riepilogativo" allegato	<ul style="list-style-type: none">• Fatture• Documento riepilogativo	Conformità: correttezza degli importi a Canone inseriti nelle fatture con quanto riportato nel "Documento riepilogativo" Non conformità grave: non correttezza degli importi a Canone inseriti nelle fatture con quanto riportato nel "Documento riepilogativo"	NO	