

APPENDICE 7 AL CAPITOLATO TECNICO

SCHEMA VERIFICHE ISPETTIVE

Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	
A. Qualità del processo di esecuzione dell'ordine di fornitura	A.1 Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF) – Verifica della data di notifica di validità	Il termine di accettazione/rifiuto a Sistema della RPF, da parte del Fornitore, è pari a 15 (quindici) giorni solari dalla data di ricevimento della RPF	Paragrafo 4.4.1	Confronto tra la data di ricezione della RPF e la data di notifica della validità della richiesta stessa	Richiesta Preliminare di fornitura (RPF) Comunicazione di notifica della validità della RPF a sistema	Conforme: $T \leq 15\text{gg}$ Non conformità lieve: $15\text{gg} < T \leq 20\text{gg}$ Non conformità grave: $T > 20\text{gg}$	
	A.2 Comunicazione di non validità RPF/non capienza del Massimale	Il termine di comunicazione della non validità/non capienza di massimale è pari a 15 (quindici) giorni solari dal rifiuto a Sistema della Richiesta Preliminare di Fornitura	Paragrafo 4.4.1	Confronto tra la data di rifiuto della RPF a sistema e la data di invio della comunicazione non validità RPF/non capienza del Massimale	Richiesta Preliminare di fornitura (RPF) Comunicazione via PEC di non validità RPF/non capienza del Massimale	Conforme: $T \leq 15\text{gg}$ Non conformità lieve: $15\text{gg} < T \leq 20\text{gg}$ Non conformità grave: $T > 20\text{gg}$	
	A.3 Piano Tecnico Economico dei Servizi (PTE) - Presentazione	Il PTE deve essere presentato all'Amministrazione obbligatoriamente entro e non oltre 60 giorni solari dalla data di accettazione della RPF (in caso di numero di punti luce superiore ad 8.000, termine esteso a 90 giorni solari)	Paragrafo 4.4.3	Confronto tra la data di consegna del PTE e la data di invio della comunicazione di notifica della validità della RPF	PTE Data di ricevimento della RPF	Conforme: $T \leq 60\text{ gg}$ (ovvero 90) Non conformità lieve: $60\text{ gg} < T \leq 70\text{ gg}$ (ovvero $90 < T \leq 100$) Non conformità grave: $T > 70$ (ovvero $T > 100$)	

Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	
	A.4 Piano Tecnico Economico dei Servizi (PTE) – Nuova versione a seguito del recepimento delle osservazioni della Amministrazione e	A seguito delle osservazioni dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà redigere e consegnare all'Amministrazione una nuova versione del PTE debitamente firmata, che tenga conto delle predette osservazioni entro e non oltre i successivi 20 (venti) giorni solari	Paragrafo 4.4.3.2	Confronto tra la data di formalizzazione delle osservazioni sul PTE originario da parte della Amministrazione e la data di consegna del PTE che recepisce le osservazioni stesse	PTE originario Documentazione attestante la data delle osservazioni da parte della Amministrazione PTE con osservazioni	Conforme: $T \leq 20gg$ Non conformità lieve: $20gg < T \leq 25gg$ Non conformità grave: $T > 25gg$	
	A.5 Piano Tecnico Economico dei Servizi (PTE) – Articolazione	I requisiti in termini di articolazione in sezioni e sottosezioni del Piano Tecnico Economico dei Servizi sono definiti nel paragrafo 4.4.3 richiamato di fianco e nell'Offerta Tecnica	Paragrafo 4.4.3	Analisi del PTE e verifica della rispondenza rispetto all'articolazione in sezioni e sottosezioni di cui al paragrafo 4.4.3 e all'Offerta Tecnica	PTE Offerta Tecnica	Conforme: PTE articolato in sezioni e sottosezioni come da Capitolato Tecnico e da Offerta Tecnica Non conformità grave: PTE non articolato in sezioni e sottosezioni come da Capitolato Tecnico e da Offerta Tecnica	
	A.6 Avvio dei Servizi (per ogni servizio ordinato)	Il Fornitore è tenuto ad effettuare la presa in consegna degli impianti alla data prevista di avvio dei servizi, indicata nel PTE allegato all'Ordinativo Principale di Fornitura	Paragrafo 4.5	Confronto fra la data indicata nel PTE e la data riportata nel Verbale di Presa in Consegna	OPF (PTE) Verbale di Presa in Consegna	Conforme: Data riportata nel Verbale di Presa in Consegna = Data indicata nel PTE Non conformità grave: Data riportata nel Verbale di Presa in Consegna successiva alla Data indicata nel PTE	

Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	
B. Qualità dei servizi erogati dal Fornitore	B.1 Programma di Manutenzione - Consegna	Il Programma di Manutenzione deve essere presentato all'Amministrazione obbligatoriamente entro e non oltre 30 giorni solari dalla data di sottoscrizione del Verbale di Presa in Consegna del relativo impianto	Paragrafo 5.2.1	Confronto fra la data indicata nel Verbale di Presa in Consegna e la data di consegna del Programma di Manutenzione T = data consegna del Programma di Manutenzione - data del Verbale di Presa in Consegna	Verbale di Presa in Consegna e Programma di Manutenzione	Conforme: $T \leq 30gg$ Non conformità lieve: $30gg < T \leq 40gg$ Non conformità grave: $T > 40gg$	
	B.2 Programma di Manutenzione - Contenuti	Il Fornitore dovrà predisporre il Programma di Manutenzione nel rispetto di quanto disciplinato nel capitolato	Paragrafo 5.2.1	Conformità del Programma di Manutenzione con l'Appendice 1 e le eventuali migliorie previste/offerte (verifica su un POD a campione di almeno 4 componenti per scheda di manutenzione - attività e periodicità – fino ad un massimo di 20 componenti - in base ai servizi attivati)	Programma di Manutenzione Appendice 1 ed eventuali migliorie previste/offerte	Conforme: Programma di Manutenzione conforme all'Appendice 1 ed alle eventuali migliorie previste/offerte. Non conformità grave: Programma di Manutenzione non conforme all'Appendice 1 ed alle eventuali migliorie previste/offerte.	
	B.3 Rispetto dei tempi di sopralluogo – Livello di priorità: <u>pronto intervento</u>	Per chiamate di <u>pronto intervento</u> , l'Assuntore è tenuto ad effettuare il sopralluogo dalla chiamata entro il Livello indicato in sede di offerta tecnica (tab. 1 CT)	Paragrafo 5.6.2	Confronto dell'ora della chiamata/ segnalazione con l'ora (T) di effettuazione del sopralluogo	Sistema Informativo Report Call Center Scheda Consuntivo Intervento nei casi in cui è prevista	Conforme: $T \leq$ Livello indicato in sede di offerta tecnica(ore) Non conformità lieve: Livello indicato in sede di offerta tecnica(ore) $< T \leq$ Livello indicato in sede di offerta tecnica(ore) + 15 minuti Non conformità grave: $T >$ Livello indicato in sede di offerta tecnica(ore) + 30 minuti	

Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	
	B.4 Rispetto dei tempi di sopralluogo – Livello di priorità: <u>intera cabina spenta</u>	Per chiamate di <u>intera cabina spenta</u> , l'Assuntore è tenuto ad effettuare il sopralluogo dalla chiamata entro il Livello indicato in sede di offerta tecnica (tab. 1 CT)	Paragrafo 5.6.2	Confronto dell'ora della chiamata/ segnalazione con l'ora (T) di effettuazione del sopralluogo	Sistema Informativo Report Call Center Scheda Consuntivo Intervento nei casi in cui è prevista	Conforme: $T \leq$ Livello indicato in sede di offerta tecnica(ore) Non conformità lieve: Livello indicato in sede di offerta tecnica(ore) $< T \leq$ Livello indicato in sede di offerta tecnica(ore) + 30 minuti Non conformità grave: $T >$ Livello indicato in sede di offerta tecnica(ore) + 45 minuti	
	B.5 Rispetto dei tempi di sopralluogo – Livello di priorità: <u>strada al buio</u>	Per chiamate di <u>strada al buio</u> , l'Assuntore è tenuto ad effettuare il sopralluogo dalla chiamata entro il Livello indicato in sede di offerta tecnica (tab. 1 CT)	Paragrafo 5.6.2	Confronto dell'ora della chiamata/ segnalazione con l'ora (T) di effettuazione del sopralluogo	Sistema Informativo Report Call Center Scheda Consuntivo Intervento nei casi in cui è prevista	Conforme: $T \leq$ Livello indicato in sede di offerta tecnica(ore) Non conformità lieve: Livello indicato in sede di offerta tecnica(ore) $< T \leq$ Livello indicato in sede di offerta tecnica(ore) + 30 minuti Non conformità grave: $T >$ Livello indicato in sede di offerta tecnica(ore) + 45 minuti	
	B.6 Rispetto dei tempi di sopralluogo – Livello di priorità: <u>almeno tre punti luce spenti</u>	Per chiamate di <u>almeno tre punti luce spenti</u> , l'Assuntore è tenuto ad effettuare il sopralluogo dalla chiamata entro il Livello indicato in sede di offerta tecnica (tab. 1 CT)	Paragrafo 5.6.2	Confronto dell'ora della chiamata/ segnalazione con l'ora (T) di effettuazione del sopralluogo	Sistema Informativo Report Call Center Scheda Consuntivo Intervento nei casi in cui è prevista	Conforme: $T \leq$ Livello indicato in sede di offerta tecnica(ore) Non conformità lieve: Livello indicato in sede di offerta tecnica(ore) $< T \leq$ Livello indicato in sede di offerta tecnica(ore) + 3 ore Non conformità grave: $T >$ Livello indicato in sede di offerta tecnica(ore) + 3 ore	

Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	
	B.7 Rispetto dei tempi di sopralluogo – Livello di priorità: <u>punto luce singolo spento</u>	Per chiamate di <u>punto luce singolo spento</u> , l'Assuntore è tenuto ad effettuare il sopralluogo dalla chiamata entro il Livello indicato in sede di offerta tecnica (tab. 1 CT)	Paragrafo 5.6.2	Confronto dell'ora della chiamata/ segnalazione con l'ora (T) di effettuazione del sopralluogo	Sistema Informativo Report Call Center Scheda Consuntivo Intervento nei casi in cui è prevista	Conforme: $T \leq$ Livello indicato in sede di offerta tecnica(ore) Non conformità lieve: Livello indicato in sede di offerta tecnica(ore) $< T \leq$ Livello indicato in sede di offerta tecnica(ore) + 6 ore Non conformità grave: $T >$ Livello indicato in sede di offerta tecnica(ore) + 6 ore	
	B.8 Rispetto tempi di esecuzione degli interventi: Intervento Indifferibile	Un intervento indifferibile può essere eseguito contestualmente al sopralluogo e/o non oltre i giorni solari indicati in sede di offerta tecnica dalla data di effettuazione del sopralluogo (tab. 2 CT)	Paragrafo 5.6.2	Confronto data di sopralluogo con data effettuazione intervento (T)	Sistema Informativo Programma Operativo degli Interventi Verbale di Controllo Scheda consuntivo intervento nei casi in cui è prevista	Conforme: $T \leq$ giorni solari dalla data di sopralluogo del livello indicato in sede di offerta tecnica o contestuale al sopralluogo Non Conformità grave: $T >$ giorni solari dalla data di sopralluogo del livello indicato in sede di offerta tecnica	
	B.9 Rispetto tempi di esecuzione degli interventi: Intervento programmabile a breve termine	Un intervento programmabile a breve termine deve essere eseguito entro e non oltre i giorni solari indicati in sede di offerta tecnica dalla data di effettuazione del sopralluogo (tab. 2 CT)	Paragrafo 5.6.2	Confronto data di sopralluogo con data effettuazione intervento (T)	Sistema Informativo Programma Operativo degli Interventi Verbale di Controllo Scheda consuntivo intervento nei casi in cui è prevista	Conforme: $T \leq$ giorni solari dalla data di sopralluogo del livello indicato in sede di offerta tecnica Non Conformità grave: $T >$ giorni solari dalla data di sopralluogo del livello indicato in sede di offerta tecnica	

Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	
	B.10 Rispetto tempi di esecuzione degli interventi: Intervento programmabile a medio termine	Un intervento programmabile a medio termine deve essere eseguito entro e non oltre i giorni solari indicati in sede di offerta tecnica dalla data di effettuazione del sopralluogo (tab. 2 CT)	Paragrafo 5.6.2	Confronto data di sopralluogo con data effettuazione intervento (T)	Sistema Informativo Programma Operativo degli Interventi Verbale di Controllo Scheda consuntivo intervento nei casi in cui è prevista	Conforme: T ≤ giorni solari dalla data di sopralluogo del livello indicato in sede di offerta tecnica Non Conformità grave: T > giorni solari dalla data di sopralluogo del livello indicato in sede di offerta tecnica	
	B.11 Rispetto tempi di esecuzione degli interventi: Intervento programmabile a lungo termine	Un intervento programmabile a lungo termine deve essere eseguito entro e non oltre i giorni solari indicati in sede di offerta tecnica dalla data di effettuazione del sopralluogo (tab. 2 CT)	Paragrafo 5.6.2	Confronto data di sopralluogo con data effettuazione intervento (T)	Sistema Informativo Programma Operativo degli Interventi Verbale di Controllo Scheda consuntivo intervento nei casi in cui è prevista	Conforme: T ≤ giorni solari dalla data di sopralluogo del livello indicato in sede di offerta tecnica Non Conformità grave: T > giorni solari dalla data di sopralluogo del livello indicato in sede di offerta tecnica	
	B.12 Sistema di Controllo e Monitoraggio	Il Fornitore deve provvedere entro 6 mesi dalla data di avvio dei Servizi alla installazione del sistema di monitoraggio e controllo	Paragrafo 6.5.1	Verifica con sopralluogo presso gli edifici della Amministrazione e/o presso gli uffici del Fornitore (data primo report del sistema di monitoraggio e controllo)	PTE - data di avvio dei Servizi Primo report da sistema di monitoraggio e controllo	Conforme: Installazione del Sistema di Controllo e Monitoraggio entro 6 mesi dalla data di avvio dei Servizi Non conformità grave: Installazione del Sistema di Controllo e Monitoraggio entro 6 mesi dalla data di avvio dei Servizi	
C. Qualità dei servizi integrativi di							

Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	
gestione	C.1 Sistema Informativo - Corso di formazione	Entro 30 giorni solari dalla data di parametrizzazione e messa a punto del Sistema Informativo, l'Assuntore dovrà organizzare un corso di formazione all'uso del sistema per il personale abilitato, nominato dall'Amministrazione	Paragrafo 5.6.1.2	Verifica effettuazione corso di formazione	Documento registrazione/partecipazione corso	Conforme: Corso di formazione effettuato entro 30 giorni dalla data di parametrizzazione e messa a punto del Sistema Informativo Non conformità grave: Corso di formazione non effettuato entro 30 giorni dalla data di parametrizzazione e messa a punto del Sistema Informativo	
	C.2 Censimento Impiantistico – Tempi di consegna	Tutte le informazioni e gli elaborati relativi al Censimento Impiantistico devono essere raccolti e consegnati formalmente in maniera completa all'Amministrazione, entro e non oltre 6 mesi dalla data di presa in consegna degli impianti	Paragrafo 5.1.3	Confronto tra la data di Avvio del Servizio e la data di consegna del Censimento Impiantistico (T)	Verbale di Presa in Consegna Documento di consegna del Censimento Impiantistico Sistema Informativo	Conforme: T ≤ 6 mesi dalla data di avvio dei servizi Non Conformità grave: T > 6 mesi dalla data di avvio dei servizi	
	C.3 Programma Operativo degli Interventi (POI) – Prima consegna	Il primo POI deve essere consegnato contestualmente all'inizio dell'erogazione dei servizi di cui all'OPF	Paragrafo 5.6.4.1	Confronto tra la data di consegna del primo POI (T) e la data di presa in consegna dell'impianto	Primo POI consegnato OPF – data avvio servizi	Conforme: T ≤ data di presa in consegna dell'impianto Non conformità grave: T > data di presa in consegna dell'impianto	
	C. 4 Programma Operativo degli Interventi (POI) – Aggiornamenti successivi	Il POI deve essere aggiornato mensilmente, e consegnato il primo giorno lavorativo di ogni mese e deve contenere le attività relative al mese in corso ed al mese successivo	Paragrafo 5.6.4.1	Data di consegna dell'aggiornamento del POI	Programma Operativo degli Interventi del bimestre di riferimento	Conforme: tempo di consegna del POI entro 3 giorni solari dal primo giorno lavorativo del mese Non conformità grave: tempo di consegna del POI dopo il terzo giorno solare successivo al primo giorno lavorativo del mese	

Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	
	C.5 Verbale di Controllo	Il Verbale di Controllo dovrà essere consegnato al Supervisore entro il 20 di ogni mese successivo al Piano Operativo Interventi	Paragrafo 5.6.4.2	Confronto tra la data di consegna del Verbale di Controllo e la data di scadenza del mese successivo al Piano Operativo Interventi	Verbale di Controllo Piano Operativo Interventi	Conforme: tempo di consegna del Verbale di Controllo entro il 20 del mese successivo al Piano Operativo Interventi Non conformità grave: tempo di consegna del Verbale di Controllo dopo il 20 del mese successivo al Piano Operativo Interventi	
	C.6 Fatturazione	Verifica della conformità della fatturazione e del rendiconto allegato in termini di correttezza: - dei Servizi fatturati rispetto a quelli erogati; - degli importi fatturati rispetto ai canoni definiti nel PTE (tenuto conto delle variazioni)	Paragrafo 9.8	Corrispondenza importi e servizi fatturati con importi e servizi definiti nel PTE	PTE Fatture e rendiconto allegato	Conforme: Correttezza nella fatturazione e del rendiconto rispetto al PTE Non conformità grave: Non correttezza nella fatturazione o del rendiconto allegato rispetto al PTE	
D. Qualità del Call Center del fornitore	D.1 Call Center: funzionalità	Il call center messo a disposizione dall'Assuntore deve fornire una risposta entro 20 secondi per almeno il 90% delle chiamate ricevute. Il Call Center dovrà essere presidiato da operatori telefonici tutti i giorni dell'anno inclusi sabato, domenica e festivi, 24 ore al giorno.	Paragrafo 5.6.2	Campagna di telefonate in Blind Test	N.A.	Conforme: Tempo di risposta ≤ 20 secondi per almeno il 90% delle chiamate Non conformità grave: Tempo di risposta > 20 secondi per più del 10% delle chiamate	

Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	
	D.2 Call Center: tracking delle richieste	Verifica della correttezza dei dati inseriti nel Sistema Informativo per richieste di intervento relativamente alle informazioni minime da registrare	Paragrafo 5.6.2.2	Attraverso il Sistema Informativo	Sistema Informativo	Conforme: Tutte le informazioni minime sono inserite correttamente Non conformità grave: Tutte le informazioni minime non sono inserite correttamente	