

Appendice 7 al Capitolato Tecnico Schema delle Verifiche Ispettive

INDICE

1. Qualità del processo di esecuzione dell'ordine di fornitura – macrocategoria A	3
2. Qualità dei servizi erogati dal Fornitore – macrocategoria B	4
3. Qualità dei servizi erogati integrativi di gestione – macrocategoria C	7
4. Qualità del Call Center del Fornitore – macrocategoria D	8

1. Qualità del processo di esecuzione dell'ordine di fornitura – macrocategoria A

Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
A.1 Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF) – Notifica di validità	Il Fornitore deve comunicare all'Amministrazione tramite Sistema, entro e non oltre <u>10 giorni lavorativi</u> dalla data di ricevimento, la validità o meno della RPF	Paragrafo 5.1	Confronto data accettazione RPF risultante da estrazione dati da sistema con data ricevimento RPF T = num. gg dati da data accettazione RPF - data ricevimento RPF	Estrazioni da Sistema	Conforme: T ≤ 10gg Non conformità lieve: 10gg < T ≤ 15gg Non conformità grave: T > 15gg
A.2 Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF) – Comunicazione capienza del Massimale	Il Fornitore deve verificare e comunicare all'Amministrazione, entro <u>20 giorni lavorativi</u> dalla data di accettazione della RPF, la possibilità\impossibilità di accettare l'eventuale OPF	Paragrafo 5.1	Confronto data PEC per comunicazione capienza massimale con data accettazione RPF da Sistema T = num. gg dati da data comunicazione capienza massimale - data accettazione RPF	- PEC comunicazione capienza massimale - Estrazione da Sistema (con data accettazione RPF)	Conforme: T ≤ 20gg Non conformità lieve: 20gg < T ≤ 25gg Non conformità grave: T > 25gg
A.3 Piano Tecnico Economico dei Servizi (PTE) - Presentazione	Il Fornitore deve consegnare il PTE entro e non oltre <u>120 (centoventi) giorni solari</u> dalla data di <u>trasmissione della comunicazione di capienza del massimale</u>	Paragrafo 5.3	Confronto data PEC per trasmissione PTE con data PEC comunicazione capienza massimale T = num. gg dati da data PEC per trasmissione PTE - data PEC comunicazione capienza massimale	- PEC trasmissione PTE - PEC comunicazione capienza massimale	Conforme: T ≤ 120 gg Non conformità lieve: 120 gg < T ≤ 150 gg Non conformità grave: T > 150 gg
A.4 Piano Tecnico Economico dei Servizi (PTE) – Aggiornamento	Il Fornitore deve inviare l'aggiornamento del PTE entro 15 giorni solari dalla ricezione delle osservazioni formulate dall'Amministrazione	Paragrafo 5.3	Confronto data PEC con osservazioni da PA con data PEC per trasmissione PTE revisionato T = num. gg dati da data PEC trasmissione PTE revisionato - data PEC osservazioni PA	- PEC trasmissione PTE revisionato - PEC osservazioni PA	Conforme: T ≤ 15gg Non conformità lieve: 15gg < T ≤ 20gg Non conformità grave: T > 20gg

Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
A.5 Avvio dei Servizi	La data di <u>avvio del primo servizio</u> , che coincide con la data di avvio del Contratto di Fornitura, è quella relativa alla data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna degli impianti	Paragrafo 5.4	Confronto data del Verbale di presa in consegna con data di avvio dei servizi indicata nel PTE T = num. gg dati da data del Verbale di presa in consegna - data di avvio dei servizi indicata nel PTE	- Verbale di presa in consegna - PTE	Conforme: T = 0 Non conformità grave: T >0

2. Qualità dei servizi erogati dal Fornitore – macrocategoria B

Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
B.1 Programma di Manutenzione - Consegna	Il Fornitore, entro <u>30 (trenta) giorni</u> solari dalla data di sottoscrizione del Verbale di Presa in Consegna del relativo impianto o sistema edificio-impianto, deve consegnare all'Amministrazione il Programma di Manutenzione.	Paragrafo 6.5.4.1	Verifica data di consegna Programma di manutenzione (tramite PEC o S.I.) con data verbale di presa in consegna T = num. gg dati da data consegna del Programma di Manutenzione - data del Verbale di Presa in Consegna	- Verbale di Presa in Consegna - Programma di Manutenzione	Conforme: T ≤ 30gg Non conformità lieve: 30gg < T ≤ 60gg Non conformità grave: T > 60gg

Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
B.2 Programma di Manutenzione - Contenuti	Il Fornitore deve consegnare all'Amministrazione un Programma di Manutenzione che contenga tutte le attività e frequenze indicate in Appendice 1 eventualmente integrate con l'offerta tecnica qualora migliorativa per le suddette attività e frequenze.	Paragrafo 6.5.4.1	Verifica Programma di manutenzione inviata alla PA (tramite PEC o S.I.) coerente con attività e frequenze di cui all'Appendice 1 e alle migliori offerte <i>(Verifica su un campione di almeno 4 componenti per scheda di manutenzione, per attività e frequenza, fino ad un massimo di 20 componenti)</i>	- Appendice 1 / Offerta Tecnica - Programma di Manutenzione	Conforme: Programma di Manutenzione conforme all'Appendice 1 ed alle eventuali migliorie offerte. Non conformità grave: Programma di Manutenzione non conforme all'Appendice 1 ed alle eventuali migliorie offerte.
B.3 Parametri di erogazione – Servizio A	Riscaldamento: $T_A < T_R - \Delta T$ <i>con:</i> T_A = Temperatura ambiente T_R = Temperatura richiesta	Paragrafo 6.1.1.1	Verifica parametri di erogazione indicati in PTE con parametri registrati dai sistemi o rilevati nei casi previsti R = num. misurazioni non conformi	- PTE - Report misurazioni parametri di erogazione dal Sistema di controllo e monitoraggio <i>(verifica dei parametri da effettuarsi su un immobile - ospedale o immobile di maggiori dimensioni dell'OPF - per un trimestre incluso nella stagione di riscaldamento)</i>	Conforme: $R \leq 5\%$ del campione Non conformità lieve: $5\% < T \leq 10\%$ del campione Non conformità grave: $T > 10\%$ del campione

Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
B.4 Parametri di erogazione – Servizio B	Raffrescamento: $T_A > T_R + \Delta T$ <i>con:</i> $T_A = \text{Temperatura ambiente}$ $T_R = \text{Temperatura richiesta}$	Paragrafo 6.2.1.1	Verifica parametri di erogazione indicati in PTE con parametri registrati dai sistemi o rilevati nei casi previsti R = num. misurazioni non conformi	- PTE - Report del Sistema di controllo e monitoraggio <i>(verifica dei parametri da effettuarsi su un immobile - ospedale o immobile di maggiori dimensioni dell'OPF - per un trimestre esterno alla stagione di riscaldamento)</i>	Conforme: $R \leq 5\%$ del campione Non conformità lieve: $5\% < T \leq 10\%$ del campione Non conformità grave: $T > 10\%$ del campione
B.5 Rispetto tempi di esecuzione degli interventi indifferibili	Da eseguire contestualmente al sopralluogo	Paragrafo 6.5.2.1	Confronto data di sopralluogo con data effettuazione intervento T = num. giorni dati da data esecuzione intervento – data esecuzione sopralluogo	- Sistema Informativo - Verbale di Controllo - Scheda consuntivo intervento (nei casi in cui è prevista)	Conforme: $T = 0$ Non Conformità grave: $T > 0$
B.6 Sistema di Controllo e Monitoraggio	Il Fornitore deve provvedere entro 60 giorni solari dalla data di presa in consegna degli impianti alla fornitura, installazione e conduzione di un sistema di controllo dei vettori energetici e di quantificazione dei risparmi conseguiti	Paragrafo 6.4.1	Verifica data verbale di consegna e attivazione del sistema di controllo e monitoraggio con la data di presa in consegna degli impianti T = num. giorni dati da data verbale di consegna e attivazione del sistema di controllo e monitoraggio - data di presa in consegna degli impianti	- Verbale di consegna e attivazione del sistema di controllo e monitoraggio - Verbale di presa in consegna	Conforme: $T \leq 60$ Non conformità grave: $T > 60$

3. Qualità dei servizi erogati integrativi di gestione – macrocategoria C

Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
C.1 Anagrafica Tecnica – Tempi di consegna	180 giorni solari dalla data di avvio di ogni servizio	Paragrafo 6.5.3.1	Verifica data di consegna Anagrafica Tecnica (tramite PEC o S.I.) con data avvio di ogni servizio riportata in PTE	- Data PEC o report di Sistema per consegna Anagrafica Tecnica - PTE	Conforme: $T \leq 180$ giorni dalla data del Verbale di presa in consegna Non Conformità grave: $T > 180$ giorni dalla data del Verbale di presa in consegna
C.2 Programma Operativo degli Interventi (POI) – Prima consegna	Il POI deve essere consegnato entro 30 giorni solari dalla presa in consegna del relativo impianto	Paragrafo 6.5.4.2	Verifica data consegna primo POI con data verbale di presa in consegna T = num giorni dati da data consegna primo POI - data del Verbale di Presa in Consegna	- Documento o report da Sistema per consegna primo POI - Verbale di presa in consegna	Conforme: $T \leq 30$ gg Non conformità grave: $T > 30$ gg
C.3 Programma Operativo degli Interventi (POI) – Aggiornamenti successivi	POI deve essere successivamente aggiornato su base semestrale, rispetto al primo POI prodotto, e consegnato dal Fornitore almeno <u>30 (trenta) giorni</u> solari prima dell'inizio del semestre a cui lo stesso Programma fa riferimento	Paragrafo 6.5.4.2	Verifica data consegna POI con data avvio semestre di riferimento T = num giorni dati da data consegna POI - data inizio semestre di riferimento	Documento o report da Sistema per consegna primo POI	Conforme: $T \leq 30$ gg Non conformità grave: $T > 30$ gg
C.4 Verbale di Controllo - Consegna	Il Verbale di Controllo dovrà essere disponibile al DEC attraverso il Sistema Informativo, o in alternativa tramite PEC, <u>entro il quinto giorno lavorativo di ogni mese</u> successivo a quello di riferimento	Paragrafo 6.5.4.3	A seguito di segnalazione: verifica data di consegna Verbale di Controllo rispetto al mese successivo il mese di riferimento	Verbale di Controllo	Conforme: tempo di consegna del Verbale di Controllo entro il quinto giorno lavorativo del mese successivo al mese di riferimento Non conformità grave: tempo di consegna del Verbale di Controllo dopo il quinto giorno lavorativo del mese successivo al mese di riferimento

4. Qualità del Call Center del Fornitore – macrocategoria D

Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
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	Paragrafo 6.5.2.1	Campagna di telefonate in Blind Test (100 chiamate)	Report Blind Test	Conforme: Tempo di risposta \leq 20 secondi per almeno il 90% delle chiamate Non Conformità grave: Tempo di risposta $>$ 20 secondi per più del 10% delle chiamate
D.2 Call Center: Verifica chiamate perse	Percentuale di chiamate perse nel mese non superiore a 4%	Paragrafo 6.5.2.1	Campagna di telefonate in Blind Test (100 chiamate)	Report Blind Test	Conforme: il livello di servizio è rispettato se \leq al 4% delle chiamate Non Conformità Grave: il livello di servizio non è rispettato se $>$ del 4% delle chiamate