

ACCORDO QUADRO AI SENSI DELL'ART. 59, COMMA 4 LETTERA A) DEL D.LGS. 36/2023 AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI FACILITY MANAGEMENT DA ESEGUIRSI NEGLI IMMOBILI IN USO A QUALSIASI TITOLO ALLE FORZE ARMATE (ESERCITO, AERONAUTICA MILITARE, MARINA MILITARE), AI CORPI DI POLIZIA AD ORDINAMENTO MILITARE (GUARDIA DI FINANZA, ARMA DEI CARABINIERI, GUARDIA COSTIERA) E AI CORPI DI POLIZIA AD ORDINAMENTO CIVILE (VIGILI DEL FUOCO, CORPO FORESTALE DELLO STATO, POLIZIA DI STATO, POLIZIA PENITENZIARIA)

EDIZIONE 1

ID 2791

APPENDICE 7 AL CAPITOLATO TECNICO

SCHEMA VERIFICHE ISPETTIVE_NEW

Macro Categoria	Oggetto della verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Rif. Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
A. Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A.1 Comunicazione della validità o meno della Richiesta Preliminare di Fornitura	Il termine di comunicazione di validità o meno della RPF è pari a 10 giorni lavorativi dalla data di emissione della RPF stessa	Par. 5.6.1	Confronto tra la data di ricezione della RPF e la data di comunicazione della validità o meno della richiesta stessa	- Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF) - Comunicazione della validità o meno della RPF (a Sistema o a mezzo PEC)	Conforme: T ≤ gg 10 Non conformità grave: T > gg 10
	A.2 Rispetto dei tempi di avvio del sopralluogo in seguito all'accettazione della Richiesta Preliminare	Il termine di esecuzione del sopralluogo è pari a 10 giorni solari dalla data di accettazione della Richiesta Preliminare di Fornitura (salvo diversi accordi tra le parti)	Par. 5.6.2	Confronto tra la data di accettazione della RPF e la data di esecuzione del sopralluogo congiunto	- Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF) - Verbale di sopralluogo	Conforme: T ≤ gg 10 Non conformità grave: T > gg 10 (salvo diversi accordi tra le parti)
	A.3 Rispetto dei tempi di esecuzione del sopralluogo in seguito all'accettazione della Richiesta Preliminare	Il termine di esecuzione del sopralluogo è pari a 35 (trentacinque) giorni solari dalla data di avvio del primo sopralluogo	Par. 5.6.2	Confronto tra la data di esecuzione del primo sopralluogo e la data di esecuzione dell'ultimo sopralluogo	- Verbale primo sopralluogo - Verbale finale di sopralluogo	Conforme: T ≤ 35gg Non conformità lieve: 35gg < T ≤ 45gg Non conformità grave: T > 45gg
	A.4 Presentazione del Piano Dettagliato delle Attività	Il Piano Dettagliato delle Attività deve essere presentato obbligatoriamente entro e non oltre 10 giorni solari dalla data di conclusione del sopralluogo	Par. 5.6.3	Confronto tra la data di conclusione del sopralluogo e la data di invio del Piano Dettagliato delle Attività	- Verbale finale di sopralluogo - Comunicazione di invio del Piano Dettagliato delle Attività (a mezzo PEC)	Conforme: T ≤ 10gg Non conformità lieve: 10gg < T ≤ 20gg Non conformità grave: T > 20gg
	A.5 Presentazione del Piano Dettagliato delle Attività a seguito osservazioni dell'Amministrazione	Il Piano Dettagliato delle Attività revisionato deve essere presentato obbligatoriamente entro e non oltre 10 giorni solari dalla data di ricevimento delle osservazioni da parte dell'Amministrazione (salvo diversi accordi tra le parti)	Par. 5.6.4	Confronto tra la data di invio delle osservazioni dell'Amministrazione al Fornitore (a mezzo PEC) e la data di invio del Piano Dettagliato delle Attività revisionato	- PDA revisionato - PEC attestante la variazione dei termini di consegna concordati tra le parti	Conforme: T ≤ gg 10 Non conformità grave: T > gg 10

Classificazione del documento: Consip Public

Macro Categoria	Oggetto della verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Rif. Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
B. Qualità dei servizi offerti	B.1 Avvio dei servizi	Il Fornitore è tenuto ad effettuare la presa in consegna degli immobili, attestata con il Verbale di Consegna, entro la data prevista di avvio dei servizi, indicata nel Piano Dettagliato delle Attività	Par. 5.6.8	Confronto tra la data indicata nel Piano Dettagliato delle Attività e la data di sottoscrizione del Verbale di Consegna	- Piano Dettagliato delle Attività - Verbale di Consegna	Conforme: 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 alla data indicata nel Piano Dettagliato delle attività

Macro Categoria	Oggetto della verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Rif. Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
C. Qualità dei servizi integrativi di gestione	C.1 Consegna primo Programma Operativo delle Attività	Il Piano Operativo delle Attività deve essere consegnato contestualmente all'inizio di erogazione dei servizi	Par. 6.5.1	Verifica consegna del primo Programma Operativo delle Attività contestualmente alla data di avvio dei servizi riportata nel Verbale di Consegna	- Piano Operativo delle Attività (POA) - Verbale di Consegna	Conforme: 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
	C.2 Consegna Programma Operativo delle Attività successivo al primo	Il Piano Operativo delle Attività deve essere aggiornato su base bimestrale e consegnato con un anticipo di 7 giorni solari rispetto all'inizio del bimestre di riferimento	Par. 6.5.1	Confronto tra la data di invio del Piano Operativo delle Attività e il bimestre di riferimento	- Piano Operativo delle Attività (POA) - Bimestre di riferimento	Conforme: T ≤ 7gg Non conformità lieve: 7gg < T ≤ 10gg Non conformità grave: T > 10gg
	C.3 Consegna del Verbale di Controllo	Il Verbale di Controllo deve essere presentato obbligatoriamente entro il 5° giorno solare dall'inizio del mese successivo rispetto al mese oggetto del verbale stesso	Par. 6.5.2	Confronto tra la data di invio del Verbale di Controllo e il 5° giorno solare dall'inizio del mese successivo rispetto al mese oggetto del verbale stesso.	- Verbale di Controllo 5° giorno mese solare successivo rispetto al mese oggetto del verbale stesso	Conforme: T ≤ 5gg Non conformità lieve: 5gg < T ≤ 8gg Non conformità grave: T > 8gg
	C.4 Attivazione del Sistema Informativo	Il Sistema Informativo deve essere perfettamente operativo	Par. 6.1.1	Controllo con accesso da parte del Direttore dell'Esecuzione e	- Verbale di Consegna - Comunicazione a mezzo mail del	Conforme: data della comunicazione del DEC coincidente con la data riportata nel Verbale di Consegna

Classificazione del documento: Consip Public

Macro Categoria	Oggetto della verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Rif. Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
		alla data di inizio di erogazione dei servizi.		comunicazione mail di avvenuto accesso	Direttore dell'Esecuzione sull'avvenuto accesso al Sistema informativo	Non conformità grave: data della comunicazione del DEC successiva alla data riportata nel Verbale di Consegna
	C.5 Consegna dell'Anagrafica Tecnica	L'Anagrafica Tecnica deve essere consegnata all'Amministrazione entro e non oltre 180 giorni solari dal Verbale di Consegna.	Par. 6.2.4	Confronto tra la data di consegna dell'Anagrafica Tecnica e il Verbale di Consegna	- Consegna Anagrafica Tecnica - Verbale di Consegna	Conforme: T ≤180 gg Non conformità lieve: 180 gg<T≤210 gg Non conformità grave: T>210 gg
	C.6 Consegna dell'Anagrafica Tecnica in caso di osservazioni	L'Anagrafica Tecnica deve essere consegnata all'Amministrazione entro 30 giorni naturali e consecutivi dal ricevimento delle osservazioni dell'Amministrazione	Par. 6.2.4	Confronto tra la data di consegna dell'Anagrafica Tecnica e la data di ricevimento delle osservazioni dell'Amministrazione	- Consegna Anagrafica Tecnica - Verbale di Consegna	Conforme: T ≤30 gg Non conformità lieve: 30 gg<T≤60 gg Non conformità grave: T>60 gg
	C.7 Fatturazione	Verifica della conformità della fatturazione in termini di correttezza degli importi fatturati rispetto alle componenti del Canone e dell'Extra-Canone	Par. 9	Corrispondenza importi fatturati con quanto previsto nella Sezione Economica del Piano dettagliato delle Attività	- Sezione Economica del Piano Dettagliato delle Attività - Fatture	Conforme: 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
	C.8 Coerenza con il "Documento riepilogativo" allegato	Verifica della conformità della fatturazione in termini di correttezza con quanto riportato nel "Documento riepilogativo" allegato	Par. 9	Corrispondenza importi fatturati con quanto previsto del "Documento riepilogativo" allegato	- Fatture - Documento riepilogativo	Conforme: 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"

Macro Categoria	Oggetto della verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Rif. Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
D. Qualità del Contact Center del Fornitore	D.1 Verifica dei tempi di risposta con operatore	Risposta entro 30 secondi	Par. 6.3.1	Verifica attraverso una campagna di telefonate in BLIND TEST, ripartite in orari differenti	Report Blind Test	Conforme (on): il livello di servizio è rispettato per oltre il 90% delle chiamate Non Conformità Grave (off): il livello di servizio non è rispettato per meno del 90% delle chiamate
	D2 - Verifica chiamate perdute	Percentuale di chiamate perdute nel mese non superiore a 5%	Par. 6.3.1	Verifica attraverso una campagna di telefonate in BLIND TEST, ripartite in orari differenti	Report Blind Test	Conforme: il livello di servizio è rispettato se ≤ al 5% delle chiamate Non Conformità Grave: il livello di servizio non è rispettato se > del 5% delle chiamate

Macro Categoria	Oggetto della verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Rif. Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
E. Qualità del Servizio di Assistenza	E.1 Rispetto dei tempi di sopralluogo a seguito di chiamata	Il Fornitore è tenuto ad effettuare il sopralluogo entro i tempi previsti dalla chiamata in Capitolato Tecnico o eventualmente migliorati in Offerta Tecnica	Par. 6.3.1 (Tabella 2)	Confronto tra la data e l'ora della chiamata con l'ora di inizio del sopralluogo	Sistema Informativo, e-mail	Conforme: tempo di sopralluogo nei limiti di quanto previsto al par. 6.3.1 o in Offerta Tecnica Non conformità grave: tempo di sopralluogo superiore a quanto previsto al par. 6.3.1 o in Offerta Tecnica
	E.2 Rispetto dei tempi di inizio esecuzione delle attività a seguito di sopralluogo	Il Fornitore è tenuto ad eseguire l'attività successiva al sopralluogo entro i tempi previsti dalla richiesta di intervento in Capitolato Tecnico o eventualmente migliorati in Offerta Tecnica	Par. 6.3.1 (Tabella 3)	Confronto tra la data e l'ora della segnalazione con l'ora di inizio del sopralluogo	Sistema Informativo, e-mail	Conforme: tempo di intervento nei limiti di quanto previsto al par. 6.3.1 o in Offerta Tecnica Non conformità grave: tempo di intervento superiore a quanto previsto al par. 6.3.1 o in Offerta Tecnica