



Classificazione Consip: Ambito Pubblico

APPENDICE A

SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento di servizi professionali per la gestione e conduzione di infrastrutture di cybersecurity delle Pubbliche Amministrazioni (ID 2909)

Appendice A al Capitolato Tecnico Generale

Macrocategoria: A – Qualità del processo di esecuzione dell'ordine

A.1 - Qualità del processo di affidamento dell'Ordine Diretto. Soggetto legittimato all'utilizzo dell'AQ

Livello di servizio previsto in Capitolato: Verifica che l'Amministrazione richiedente sia tra quelle titolate all'utilizzo dell'Accordo Quadro, in coerenza con il lotto di riferimento (PAC/PAL).

Riferimento Capitolato: Capitolato Tecnico Generale, par. 5

Modalità di riscontro:

Verificare che:

1. l'Amministrazione rientri tra i soggetti ammessi all'utilizzo del Lotto;
2. il Contratto Esecutivo sia stato stipulato da una stazione ordinante legittimata.

Documenti di Registrazione: Capitolato Tecnico Generale, Piano dei Fabbisogni, Contratto Esecutivo/Ordine di Fornitura

Modalità di valutazione:

Conforme: ordine emesso da soggetto legittimato

Non Conformità Grave: ordine emesso da soggetto non legittimato

A.2 - Qualità del processo di affidamento dell'Ordine Diretto. Coerenza dell'oggetto del Contratto esecutivo con le caratteristiche tecniche di AQ

Livello di servizio previsto in Capitolato: Coerenza dell'oggetto del Contratto esecutivo con le caratteristiche tecniche di AQ, con particolare riferimento al perimetro di utilizzo dei servizi.

Riferimento Capitolato: Capitolato Tecnico Speciale – servizi oggetto dell'Accordo Quadro, par. 2

Modalità di riscontro: Le informazioni oggetto di verifica di coerenza riguarderanno:

- 1) la corrispondenza del Piano dei fabbisogni elaborato dalla PA con le caratteristiche dei servizi previsti nel Capitolato Tecnico Speciale, relativamente a:
 - Obiettivi e benefici da perseguire;
 - Servizi della fornitura richiesti;
 - Profili professionali richiesti.

2) la coerenza del Piano dei Fabbisogni con il Piano operativo approvato dalla PA, relativamente a:

- Fabbisogni dell'Amministrazione contraente;
- Servizi della fornitura proposti;
- Profili professionali proposti

3) coerenza tra Piano operativo approvato dall'Amministrazione e Contratto Esecutivo

Documenti di Registrazione: Capitolato Tecnico Generale, Capitolato Tecnico Speciale, Offerta del Fornitore di AQ, Piano dei Fabbisogni, Piano operativo, Contratto Esecutivo

Modalità di valutazione:

Conforme: Coerenza tra Piano dei Fabbisogni, Piano operativo approvato da PA, Contratto Esecutivo

Non Conformità Grave: Non coerenza di anche solo uno dei documenti

A.3 - Rispetto del tempo di trasmissione del Piano Operativo.

Livello di servizio previsto in Capitolato: rispetto del tempo di trasmissione del Piano Operativo da parte dell'aggiudicatario avente titolo ad erogare i servizi entro un termine massimo di 15 giorni lavorativi dall'accettazione della RPF (o termine migliorativo offerto). Le comunicazioni e gli invii di documenti verso le Amministrazioni avvengono a mezzo Area Comunicazioni del Sistema o, solo in caso di indisponibilità del Sistema, a mezzo PEC.

Riferimento Capitolato: Capitolato Tecnico Generale – Par. 6.2.4

Modalità di riscontro: Confronto fra data di accettazione della RPF a Sistema e la data di trasmissione del Piano Operativo all'Amministrazione (tracciata su Sistema/Area Comunicazioni o PEC in caso di indisponibilità).

Documenti di Registrazione: Offerta Tecnica; Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF); Piano dei Fabbisogni; Piano Operativo

Modalità di valutazione: Conforme: $T \leq 15$ giorni lavorativi o SE, concordato con la PA, del maggior tempo indicato dalla stessa (non superiore a 30 giorni solari)

Non Conformità Grave: $T > 15$ giorni lavorativi o SE, concordato con la PA, del maggior tempo indicato dalla stessa (non superiore a 30 giorni solari)

[A.4 - Rispetto delle modalità di avvio delle prestazioni](#)

Livello di servizio previsto in Capitolato:

L'avvio delle prestazioni deve avvenire in coerenza con quanto previsto nel Piano Operativo approvato dall'Amministrazione e con le richieste espresse nel Piano dei Fabbisogni.

Il Piano Operativo deve indicare, per ciascun servizio, la data di attivazione, coerente con le esigenze espresse dall'Amministrazione.

Riferimento Capitolato: Capitolato Tecnico Generale par. 6.2.4

Modalità di riscontro:

Verificare:

1. la corrispondenza tra data prevista nel Piano Operativo e data effettiva di avvio delle attività;
 2. —
-

Documenti di Registrazione:

Piano dei Fabbisogni

Piano Operativo

Ordine di Fornitura

Eventuali evidenze di avvio (verbali, comunicazioni, SAL, report operativi)

Modalità di valutazione:

Conforme: corrispondenza tra data prevista nel Piano Operativo e data effettiva di avvio delle attività

Non Conformità Grave: non corrispondenza tra data prevista nel Piano Operativo e data effettiva di avvio delle attività

—

[A.5 - Rispetto dei vincoli temporali relativi alle risorse impiegate \(Valutazione CV / sostituzioni\)](#)

Livello di servizio previsto in Capitolato:

Il Fornitore deve rispettare i vincoli temporali connessi a:

- colloquio di approfondimento richiesto dall'Amministrazione: il Fornitore deve rendere disponibile la risorsa entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta;
-

- sostituzione a seguito di non idoneità rilevata dall'Amministrazione: la presentazione del CV (e delle eventuali certificazioni) della nuova risorsa in sostituzione deve avvenire secondo i termini indicati dall'Amministrazione (che non potranno superare i 5 giorni lavorativi);
 - sostituzione su iniziativa del Fornitore: se il Fornitore necessita di sostituire il personale allocato presso l'Amministrazione, deve darne comunicazione all'Amministrazione entro 10 giorni lavorativi dalla sostituzione, indicando la nuova risorsa subentrante e inviando il relativo CV (e le eventuali certificazioni).
-

Riferimento Capitolato: Capitolato Tecnico Speciale par. 3.1.19

Modalità di riscontro:

Confronto tra:

- data richiesta colloquio (da parte dell'Amministrazione) e data disponibilità effettiva della risorsa;
 - data richiesta formale di sostituzione e data di trasmissione del CV/certificazioni della nuova risorsa, verificando che il termine assegnato dall'Amministrazione sia rispettato e comunque ≤ 5 giorni lavorativi;
 - data effettiva di sostituzione (iniziativa Fornitore) e data comunicazione all'Amministrazione con invio CV/certificazioni della risorsa subentrante.
-

Documenti di Registrazione:

- CV e (eventuali) certificazioni delle risorse
 - richiesta di colloquio / evidenza convocazione e disponibilità risorsa
 - richiesta formale di sostituzione dell'Amministrazione con motivazioni e "data prevista di sostituzione"
 - comunicazioni del Fornitore di sostituzione (entro 10 gg) con CV/certificazioni
 - evidenze canale di scambio (Sistema / PEC / email istituzionale secondo quanto previsto contrattualmente)
-

Modalità di valutazione:

Conforme:

- risorsa resa disponibile al colloquio entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta
- CV/certificazioni della risorsa sostitutiva trasmessi entro il termine indicato dall'Amministrazione e comunque ≤ 5 giorni lavorativi
- in caso di sostituzione iniziativa Fornitore, comunicazione e invio CV/certificazioni entro 10 giorni lavorativi dalla sostituzione

Non Conformità Grave:

– superamento di uno qualsiasi dei termini sopra indicati (3 gg / ≤5 gg / 10 gg)

Macrocategoria: B - Qualità del prodotto/servizio

B.1 - Tempo di emissione dei dati di dettaglio relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti per l'erogazione del servizio

Livello di servizio previsto in Capitolato: 30gg solari dalla richiesta dell'Amministrazione dei dati di dettaglio

Riferimento Capitolato: Capitolato Tecnico Generale par 7.5

Modalità di riscontro: Confronto fra la Data di avvenuta richiesta dei dati di dettaglio e la data di consegna della reportistica

Documenti di Registrazione: Email/PEC di richiesta; Email/PEC di risposta; Documenti e reportistica

Modalità di valutazione: Conforme T ≤ 30gg; Non Conformità Grave: T > 30gg

B.2 - Supporto operativo all'Asset Inventory

Livello di servizio previsto in Capitolato:

Il Fornitore deve garantire la produzione dei principali deliverable del servizio di Asset Inventory nel rispetto delle tempistiche previste.

In particolare:

– AI_1 – Asset Inventory aggiornato: entro 30 giorni lavorativi dall'avvio

Riferimento Capitolato: Capitolato Tecnico Speciale par. 2.1.2

Modalità di riscontro: Verificare:

1. data avvio servizio → data consegna Asset Inventory (≤ 30 giorni lavorativi)

Documenti di Registrazione: Piano di Lavoro Generale, Asset Inventory, evidenze di consegna.

Modalità di valutazione:

Conforme: deliverable prodotto in ≤ 30 giorni lavorativi

Non Conformità Grave: deliverable prodotto in > 30 giorni lavorativi

B.3 - Presidio di Incident Management

Livello di servizio previsto in Capitolato:

Il Fornitore deve garantire la produzione di alcuni dei principali deliverable di gestione incidenti nei tempi previsti. In particolare:

- IM_5 – Report di analisi incidente: entro 3 giorni lavorativi
- IM_6 – Root Cause Analysis (RCA): entro 5 giorni lavorativi

Riferimento Capitolato: Capitolato Tecnico Speciale par. 2.2.3

Modalità di riscontro: Verificare:

1. produzione report e RCA;
2. il rispetto delle tempistiche di consegna, su un campione di incidenti gestiti, confrontando:
 1. data chiusura incidente
 2. data consegna report / RCA ($\leq 3 / 5$ giorni lavorativi)

Documenti di Registrazione: Ticketing, report incidenti, RCA, evidenze di consegna

Modalità di valutazione:

Conforme: deliverable principali prodotti nei tempi previsti

Non Conformità Grave: mancata produzione o mancato rispetto delle tempistiche per uno o più elementi del campione

B.4 - Continuous Vulnerability Management

Livello di servizio previsto in Capitolato:

Il Fornitore deve garantire la produzione dei principali deliverable del servizio di Continuous Vulnerability Management nel rispetto delle tempistiche previste dal CTS o di diversa tempistica concordata con l'Amministrazione e indicata nel Piano di Lavoro Generale. In particolare:

- CVM_10 – Mitigation & Remediation Plan: entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione o dalla consegna del report di riferimento.

Riferimento Capitolato: Capitolato Tecnico Speciale par. 2.3.2

Modalità di riscontro: Verificare:

1. la produzione dei deliverable CVM_10
2. il rispetto delle tempistiche previste confrontando:
 - data conclusione attività → data consegna report
 - data richiesta Amministrazione/disponibilità report → data consegna remediation plan (≤ 10 giorni lavorativi).

Documenti di Registrazione: Mitigation & Remediation Plan, report di riferimento (VA/PT), richieste formali dell'Amministrazione, Piano di Lavoro Generale.

Modalità di valutazione:

Conforme: deliverable principali prodotti nei tempi previsti

Non Conformità Grave: mancata produzione o mancato rispetto delle tempistiche

B.5 - Conduzione operativa dei sistemi di sicurezza

Livello di servizio previsto in Capitolato:

Il Fornitore deve garantire la produzione dei principali deliverable del servizio di conduzione operativa dei sistemi di sicurezza nel rispetto delle tempistiche previste dal CTS o di diversa tempistica concordata con l'Amministrazione e indicata nel Piano di Lavoro Generale. In particolare:

- SO_6 – Piano di conduzione operativa: entro 10 giorni lavorativi dall'avvio del servizio o dalla presa in carico

Riferimento Capitolato: Capitolato Tecnico Speciale par. 2.5.2

Modalità di riscontro: Verificare:

1. la produzione del Piano di conduzione operativa;
2. il rispetto delle tempistiche di consegna confrontando:
 - data avvio del servizio / presa in carico → data consegna piano (≤ 10 giorni lavorativi)

Documenti di Registrazione: Piano di conduzione operativa, evidenze di avvio del servizio o presa in carico, Piano di Lavoro Generale.

Modalità di valutazione:

Conforme: deliverable prodotto nei tempi previsti

Non Conformità Grave: mancata produzione o mancato rispetto delle tempistiche

B.6 - Supporto Specialistico

Livello di servizio previsto in Capitolato:

Il Fornitore deve garantire la produzione dei principali deliverable del servizio di Supporto specialistico nel rispetto delle tempistiche previste dal CTS o di diversa tempistica concordata con l'Amministrazione e indicata nel Piano di Lavoro Generale. In particolare:

- SS_1 – Report di supporto specialistico: entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione delle attività di riferimento
-

Riferimento Capitolato: Capitolato Tecnico Speciale par. 2.6.2

Modalità di riscontro: Verificare:

- la produzione dei deliverable SS_1;
 - il rispetto delle tempistiche previste confrontando:
 - data conclusione attività → data consegna report
-

Documenti di Registrazione: SS_1; evidenze tecniche delle attività svolte; output analitici; comunicazioni Amministrazione/Fornitore, SAL.

Modalità di valutazione:

Conforme: deliverable principali prodotti nei tempi previsti

Non Conformità Grave: mancata produzione o mancato rispetto SLA

B.7 - Gestione accessi e identità

Livello di servizio previsto in Capitolato:

Il Fornitore deve garantire la produzione dei principali deliverable del servizio di gestione degli accessi e delle identità nel rispetto delle tempistiche previste dal CTS o di diversa tempistica concordata con l'Amministrazione e indicata nel Piano di Lavoro Generale. In particolare:

- GA_1 – Documento di modello operativo IAM: prima versione entro 15 giorni lavorativi dall'avvio delle attività; eventuali aggiornamenti secondo tempistiche concordate nel Piano di Lavoro Generale
-

Riferimento Capitolato: Capitolato Tecnico Speciale par. 2.7.2

Modalità di riscontro: Verificare:

1. la produzione dei deliverable GA_1,
 2. il rispetto delle tempistiche previste confrontando:
 - data avvio attività → data consegna modello operativo
-

Documenti di Registrazione: GA_1; evidenze di gestione accessi, log, output di verifica, Piano di Lavoro Generale, SAL.

Modalità di valutazione:

Conforme: deliverable principali prodotti nei tempi previsti

Non Conformità Grave: mancata produzione o mancato rispetto SLA

[B.8 - Tempo di risposta alle richieste di chiarimento dell'Amministrazione](#)

Livello di servizio previsto in Capitolato:

Il Fornitore deve garantire il riscontro alle richieste di chiarimento dell'Amministrazione nei tempi previsti, in coerenza con quanto stabilito nel Capitolato Tecnico Speciale e nel Piano di Lavoro Generale.

In particolare:

- GA_7 - Risposte a richieste di chiarimento: riscontro entro 48 ore lavorative dalla richiesta o comunicazione dell'Amministrazione
-

Riferimento Capitolato: Capitolato Tecnico Speciale - disposizioni sui deliverable e attività trasversali

Modalità di riscontro: Verificare:

1. il rispetto dei tempi di risposta alle richieste di chiarimento confrontando:
 - data richiesta/comunicazione PA → data risposta (\leq 48 ore lavorative)
-

Documenti di Registrazione: richieste di chiarimento dell'Amministrazione, risposte del Fornitore, evidenze di comunicazione (Sistema / PEC / email istituzionale), Piano di Lavoro Generale.

Modalità di valutazione:

Conforme:

- risposte ai chiarimenti entro 48 ore lavorative
 - Non Conformità Grave: risposte ai chiarimenti oltre 48 ore lavorative
-

Macrocategoria: C - Qualità dei servizi integrativi di gestione**C.1 - Fatturazione**

Livello di servizio previsto in Capitolato: verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza:

- degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta economica
 - dei servizi fatturati rispetto a quelli effettivamente erogati e previsti nel Contratto Esecutivo
-

Riferimento Capitolato: Capitolato Tecnico Generale e documentazione contrattuale di riferimento (Offerta Economica, Contratto Esecutivo / Ordine di Fornitura)

Modalità di riscontro:

Verificare la corrispondenza tra:

1. servizi fatturati e servizi previsti nel Contratto Esecutivo / Ordine di Fornitura
 2. servizi fatturati e servizi effettivamente erogati
 3. importi fatturati e prezzi unitari definiti nell'Offerta Economica
-

Documenti di Registrazione: Fatture e relativi allegati; Contratto Esecutivo / Ordine di Fornitura; Offerta Economica; eventuali SAL di riferimento

Modalità di valutazione: Conforme: correttezza della fatturazione in termini di coerenza tra importi, servizi fatturati e servizi erogati

Non conformità grave:

- fatturazione non coerente con i servizi erogati
-

- fatturazione non coerente con i prezzi contrattuali
 - presenza di servizi non erogati o non previsti contrattualmente
-