



## 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	Presenza Penale
A. Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A.1 Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF) - Verifica della data di notifica di validità	Il termine di comunicazione della validità della RPF, da parte dell'Assuntore, è pari a 5 (cinque) giorni dalla data di ricevimento della RPF	Paragrafo 5.1	Confronto tra la data di ricezione della Richiesta preliminare di Fornitura e la data di notifica della validità della Richiesta preliminare di Fornitura	Richiesta Preliminare di fornitura  Comunicazione di notifica della validità della Richiesta preliminare di Fornitura	Conformità: T < 5 gg  Conformità con osservazione: T = 5 gg  Non conformità lieve: 5 gg <T ≤ 6 gg  Non conformità importante: 6 gg <T ≤ 8 gg  Non conformità grave: T > 8 gg	SI
	A.2 Primo sopralluogo preliminare - effettuazione	Il primo sopralluogo preliminare congiunto con il Supervisore deve effettuarsi entro 10 (dieci) giorni dalla data di emissione della RPF, salvo diversi accordi tra le parti	Paragrafo 5.1	Confronto tra la data di ricezione della Richiesta preliminare di Fornitura e la data del primo sopralluogo come risultante da apposito verbale	Richiesta Preliminare di fornitura  Comunicazione di notifica della validità  Verbale redatto a seguito del primo sopralluogo preliminare	Conformità: T < 10gg  Conformità con osservazione: T = 10 gg  Non conformità lieve: 10 gg <T ≤ 11 gg  Non conformità importante: 11 gg <T ≤ 13gg  Non conformità grave: T > 13gg	SI
	A.3 Comunicazione di capienza del Massimale a seguito dell'esecuzione del primo sopralluogo preliminare	Il termine di comunicazione della capienza del Massimale è pari a 5 (cinque) giorni lavorativi dalle esecuzione del primo sopralluogo preliminare	Paragrafo 5.1	Confronto tra la data del primo sopralluogo come risultante da apposito verbale e la data di invio della comunicazione di capienza del Massimale	Verbale redatto a seguito del primo sopralluogo preliminare  Comunicazione di capienza del Massimale	Conformità: T < 5 gg  Conformità con osservazione: T = 5 gg  Non conformità lieve: 5 gg <T ≤ 6 gg  Non conformità importante: 6 gg <T ≤ 8 gg  Non conformità grave: T > 8 gg	SI



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
	<b>A.4 Piano Tecnico Economico dei Servizi (PTE) - Presentazione</b>	Il Piano Tecnico Economico dei Servizi deve essere presentato all'Amministrazione obbligatoriamente entro e non oltre 120 (centoventi) giorni dalla data di comunicazione della validità formale della Richiesta Preliminare di Fornitura	Paragrafo 5.2.2	Confronto tra la data di consegna del Piano Tecnico Economico dei Servizi e la data di invio della comunicazione di notifica della validità della Richiesta preliminare di Fornitura	Piano Tecnico Economico dei Servizi  Comunicazione di notifica della validità della Richiesta preliminare di Fornitura	<b>Conformità:</b> T < 120 gg  <b>Conformità con osservazione:</b> T = 120 gg  <b>Non conformità lieve:</b> 120 gg < T ≤ 125 gg  <b>Non conformità importante:</b> 125 gg < T ≤ 130 gg  <b>Non conformità grave:</b> T > 130 gg	SI
	<b>A.5 Piano Tecnico Economico dei Servizi (PTE) - Nuova versione a seguito del recepimento delle osservazioni dell'Amministrazione</b>	A seguito delle osservazioni dell'Amministrazione, l'Assuntore dovrà redigere e consegnare all'Amministrazione una nuova versione debitamente firmata che tenga conto delle predette osservazioni entro e non oltre i successivi 15 (quindici) giorni	Paragrafo 5.2.2	Confronto tra la data di formalizzazione delle osservazioni sul Piano Tecnico Economico dei Servizi originario da parte dell'Amministrazione e la data di consegna di quello che recepisce le osservazioni stesse	Piano Tecnico Economico dei Servizi originario  Osservazioni da parte dell'amministrazione  Piano Tecnico Economico dei Servizi con osservazioni	<b>Conformità:</b> T < 15 gg  <b>Conformità con osservazione:</b> T = 15 gg  <b>Non conformità lieve:</b> 15 gg < T ≤ 17 gg  <b>Non conformità importante:</b> 17 gg < T ≤ 19 gg  <b>Non conformità grave:</b> T > 19 gg	SI
	<b>A.6 Piano Tecnico Economico dei Servizi - Contenuti</b>	I requisiti in termini di articolazione in sezioni e i contenuti delle sezioni del Piano Tecnico Economico dei Servizi sono definiti nel paragrafo 5.2.2 richiamato di fianco e nell'Offerta Tecnica	Paragrafo 5.2.2	Analisi del Piano Tecnico Economico dei Servizi e verifica della rispondenza rispetto ai contenuti di cui al paragrafo 5.2.2 e all'Offerta Tecnica	Piano Tecnico Economico dei Servizi  Offerta Tecnica	<b>Conformità:</b> Piano Tecnico Economico dei Servizi articolato in sezioni e avente contenuti come da Capitolato Tecnico e da Offerta Tecnica  <b>Non conformità grave:</b> Piano Tecnico Economico dei Servizi articolato in sezioni e avente contenuti come da Capitolato Tecnico e da Offerta Tecnica	NO



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
	A.7 Avvio del Servizio	L'Assuntore è tenuto ad effettuare la presa in consegna degli impianti alla data prevista di avvio dei servizi, indicata nell'Ordinativo Principale di Fornitura dall'Amministrazione	Paragrafo 5.3.2	Confronto fra la data indicata nell'Ordinativo Principale di Fornitura e la data riportata nel Verbale di Presa in Consegna	Ordinativo Principale di Fornitura  Verbale di Presa in Consegna	<b>Conformità:</b> Data indicata nell'Ordinativo Principale di Fornitura = Data riportata nel Verbale di Presa in Consegna  <b>Non conformità grave:</b> Data indicata nell'Ordinativo Principale di Fornitura < Data riportata nel Verbale di Presa in Consegna	SI
B. Qualità dei servizi forniti / erogati dal Fornitore	B.1 Parametri di erogazione del Servizio Energia per gli Impianti di Climatizzazione Invernale	Comfort ambientale inteso come temperatura dei locali e, ove gli impianti lo consentano, i ricambi d'aria richiesti (normalmente definito ricambio d'ora) ed il valore di umidità relativa.	Paragrafo 7.1.2.1	Confronto tra i parametri di erogazione registrati con quelli richiesti nel Piano Tecnico Economico dei Servizi	Sistema di controllo e monitoraggio  Piano Tecnico Economico dei Servizi	<b>Conformità:</b> Parametri di erogazione registrati = parametri di erogazione richiesti (incluse le tolleranze ammesse)  <b>Non conformità grave:</b> Parametri di erogazione registrati differenti dai parametri di erogazione richiesti (incluse le tolleranze ammesse)	SI
	B.2 Parametri di erogazione del Servizio Energia per gli Impianti Termici integrati alla Climatizzazione Invernale	Produzione di acqua calda sanitaria, alla temperatura prevista all'art. 5 comma 7 del D.P.R. 412/93 e s.m.i., di acqua surriscaldata o vapore per usi diversi da quelli di riscaldamento, ai valori richiesti dall'Amministrazione	Paragrafo 7.1.2.2	Confronto tra i parametri di erogazione registrati con quelli richiesti nel Piano Tecnico Economico dei Servizi	Sistema di controllo e monitoraggio  Piano Tecnico Economico dei Servizi	<b>Conformità:</b> Parametri di erogazione registrati = parametri di erogazione richiesti (incluse le tolleranze ammesse)  <b>Non conformità grave:</b> Parametri di erogazione registrati differenti dai parametri di erogazione richiesti (incluse le tolleranze ammesse)	SI
	B.3 Parametri di erogazione del Servizio Tecnologico con Efficientamento degli Impianti di	Prescrizioni minime di comfort ambientale, in termini di temperatura, umidità e ricambi d'aria degli ambienti interni, richiesti dall'Amministrazione in base	Paragrafo 7.2.2.2	Confronto tra i parametri di erogazione registrati con quelli richiesti nel Piano Tecnico Economico dei Servizi	Sistema di controllo e monitoraggio  Piano Tecnico Economico dei Servizi	<b>Conformità:</b> Parametri di erogazione registrati = parametri di erogazione richiesti (incluse le tolleranze ammesse)  <b>Non conformità grave:</b>	SI



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
	Climatizzazione Estiva	alla normativa vigente ed entro i limiti di prestazione per cui è stato progettato l'impianto.		Servizi		Parametri di erogazione registrati differenti dai parametri di erogazione richiesti (incluse le tolleranze ammesse)	
	B.4 Rispetto dei tempi di sopralluogo - Livello di priorità: Emergenza	<p>Per chiamate con <u>livello di priorità: Emergenza</u>, l'Assuntore è tenuto ad effettuare il sopralluogo dalla chiamata entro:</p> <p><u>Edifici Ospedalieri o di Ricovero</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 15 minuti in caso di orario lavorativo del presidio;</li> <li>- 45 minuti in caso di assenza del presidio.</li> </ul> <p><u>Altri Edifici</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 15 minuti in caso di presenza del presidio;</li> <li>- 120 minuti in caso di assenza del presidio.</li> </ul>	Paragrafo 7.5.2.1	Confronto dell'ora della chiamata/segnalazione con l'ora (T) di effettuazione del sopralluogo	<p>Sistema Informativo</p> <p>Report Call Center</p> <p>Scheda Consuntivo Intervento</p>	<p><u>Edifici Ospedalieri o di Ricovero in caso di orario lavorativo del presidio</u> Conformità: T &lt; 15 minuti</p> <p>Conformità con osservazione: T = 15 minuti</p> <p>Non conformità lieve: 15 &lt; T ≤ 30 minuti</p> <p>Non conformità importante: 30 &lt; T ≤ 45 minuti</p> <p>Non conformità grave: T &gt; 45 minuti ovvero assenza dei dati necessari alla valutazione</p> <p><u>Edifici Ospedalieri o di Ricovero in caso di assenza del presidio</u> Conformità: T &lt; 45 minuti</p> <p>Conformità con osservazione: T = 45 minuti</p> <p>Non conformità lieve: 45 &lt; T ≤ 550 minuti</p> <p>Non conformità importante: 55 &lt; T ≤ 60 minuti</p> <p>Non conformità grave: T &gt; 60 minuti ovvero assenza dei dati necessari alla valutazione</p>	SI



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
						<p><b>Altri Edifici in caso di presenza del presidio</b>  <b>Conformità:</b> <math>T &lt; 15</math> minuti</p> <p><b>Conformità con osservazione:</b> <math>T = 15</math> minuti</p> <p><b>Non conformità lieve:</b> <math>15 &lt; T \leq 30</math> minuti</p> <p><b>Non conformità importante:</b> <math>30 &lt; T \leq 45</math> minuti</p> <p><b>Non conformità grave:</b> <math>T &gt; 45</math> minuti ovvero assenza dei dati necessari alla valutazione</p> <p><b>Altri edifici in caso di assenza del presidio operativo</b>  <b>Conformità:</b> <math>T &lt; 120</math> minuti</p> <p><b>Conformità con osservazione:</b> <math>T = 120</math> minuti</p> <p><b>Non conformità lieve:</b> <math>120 &lt; T \leq 150</math> minuti</p> <p><b>Non conformità importante:</b> <math>150 &lt; T \leq 180</math> minuti</p> <p><b>Non conformità grave:</b> <math>T &gt; 180</math> minuti ovvero assenza dei dati necessari alla valutazione</p>	
	<b>B.5</b> Rispetto dei tempi di sopralluogo - Livello di priorità: Urgenza	Per chiamate con <u>livello di priorità: Urgenza</u> , l'Assuntore è tenuto ad effettuare il sopralluogo dalla chiamata entro:	Paragrafo 7.5.2.1	Confronto dell'ora della chiamata/segnalazione con l'ora (T) di effettuazione del	Sistema Informativo Report Call Center Scheda Consuntivo	<p><b>Edifici Ospedalieri o di Ricovero</b>  <b>Conformità:</b> <math>T &lt; 60</math> minuti</p> <p><b>Conformità con osservazione:</b> <math>T = 60</math></p>	SI



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
		<u>Edifici Ospedalieri o di Ricovero</u> - 60 minuti;  <u>Altri Edifici</u> - 120 minuti;		sopralluogo	Intervento	minuti  <b>Non conformità lieve:</b> $60 < T \leq 75$ minuti  <b>Non conformità importante:</b> $75 < T \leq 90$ minuti  <b>Non conformità grave:</b> $T > 90$ minuti ovvero assenza dei dati necessari alla valutazione  <u>Altri edifici</u>  <b>Conformità:</b> $T < 120$ minuti  <b>Conformità con osservazione:</b> $T = 120$ minuti  <b>Non conformità lieve:</b> $120 < T \leq 150$ minuti  <b>Non conformità importante:</b> $150 < T \leq 180$ minuti  <b>Non conformità grave:</b> $T > 180$ minuti ovvero assenza dei dati necessari alla valutazione	
	B.6 Rispetto dei tempi di sopralluogo - Livello di priorità: Nessuna emergenza	Per chiamate con <u>livello di priorità: Nessuna emergenza</u> , l'Assuntore è tenuto ad effettuare il sopralluogo dalla chiamata entro:  <u>Edifici Ospedalieri o di Ricovero</u> - 24 ore;	Paragrafo 7.5.2.1	Confronto dell'ora della chiamata/segnalazione con l'ora (T) di effettuazione del sopralluogo	Sistema Informativo  Report mensile sul Call Center  Scheda Consuntivo Intervento	<u>Edifici Ospedalieri o di Ricovero</u>  <b>Conformità:</b> $T < 24$ ore  <b>Conformità con osservazione:</b> $T = 24$ ore  <b>Non conformità lieve:</b> $24 < T \leq 26$ ore  <b>Non conformità importante:</b> $26 < T \leq$	SI



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
		<u>Altri Edifici</u> - 48 ore				28 ore  <b>Non conformità grave:</b> T > 28 ore ovvero assenza dei dati necessari alla valutazione  <u>Altri edifici</u>  <b>Conformità:</b> T < 48 ore  <b>Conformità con osservazione:</b> T = 48 ore  <b>Non conformità lieve:</b> 48 < T ≤ 52 ore  <b>Non conformità importante:</b> 52 < T ≤ 56 ore  <b>Non conformità grave:</b> T > 56 ore ovvero assenza dei dati necessari alla valutazione	
	<b>B.7</b> Rispetto tempi di esecuzione degli interventi: Intervento Indifferibile	Un intervento indifferibile deve essere eseguito contestualmente al sopralluogo	Paragrafo 7.5.2.1	Confronto data di sopralluogo (T) con data effettuazione intervento	Sistema Informativo  Programma Operativo degli Interventi  Verbale di Controllo  Scheda consuntivo intervento	<b>Conformità:</b> T = data sopralluogo  <b>Non Conformità grave:</b> T > data sopralluogo ovvero assenza dei dati necessari alla valutazione	SI
	<b>B.8</b> Rispetto tempi di esecuzione degli interventi: Intervento programmabile a breve termine	Un intervento programmabile a breve termine deve essere eseguito entro e non oltre 2 giorni dalla data di effettuazione del sopralluogo	Paragrafo 7.5.2.1	Confronto data di sopralluogo (T) con data effettuazione intervento	Sistema Informativo  Programma Operativo degli Interventi	<b>Conformità:</b> T ≤ 2 giorni dalla data di sopralluogo  <b>Non Conformità grave:</b> T > 2 giorni dalla data di sopralluogo	SI





Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
					Verbale di Controllo Scheda consuntivo intervento		
	<b>B.9</b> Rispetto tempi di esecuzione degli interventi: Intervento programmabile a medio termine	Un intervento programmabile a medio termine deve essere eseguito entro e non oltre 5 giorni dalla data di effettuazione del sopralluogo	Paragrafo 7.5.2.1	Confronto data di sopralluogo (T) con data effettuazione intervento	Sistema Informativo Programma Operativo degli Interventi Verbale di Controllo Scheda consuntivo intervento	<b>Conformità:</b> T ≤ 5 giorni dalla data di sopralluogo  <b>Non Conformità grave:</b> T > 5 giorni dalla data di sopralluogo	SI
	<b>B.10</b> Rispetto tempi di esecuzione degli interventi: Intervento programmabile a lungo termine	Un intervento programmabile a lungo termine deve essere eseguito entro e non oltre 10 giorni dalla data di effettuazione del sopralluogo	Paragrafo 7.5.2.1	Confronto data di sopralluogo (T) con data effettuazione intervento	Sistema Informativo Programma Operativo degli Interventi Verbale di Controllo Scheda consuntivo intervento	<b>Conformità:</b> T ≤ 10 giorni dalla data di sopralluogo  <b>Non Conformità grave:</b> T > 10 giorni dalla data di sopralluogo	SI
	<b>B.11</b> Diagnosi Energetica - Primo Rapporto finale della Diagnosi Energetica	L'Assuntore deve eseguire, entro il primo anno a partire dalla presa in consegna degli impianti, una Diagnosi Energetica del sistema edificio-impianto.	Paragrafo 7.4.2.1	Confronto tra la data di consegna del rapporto finale della Diagnosi Energetica e la data di presa in consegna degli impianti (T)	Primo Rapporto finale della Diagnosi Energetica Verbale di Presa in Consegna	<b>Conformità:</b> T < 1 anno dalla data di presa in consegna  <b>Conformità con osservazione:</b> T = 1 anno dalla data di presa in consegna  <b>Non conformità lieve:</b> 1 anno < T ≤ 1 anno + 1 mese dalla data di presa in consegna	SI



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
						<b>Non conformità importante:</b> 1 anno + 1 mese < T <= 1 anno + 2mesi dalla data di presa in consegna  <b>Non conformità grave:</b> T > 1 anno + 2mesi dalla data di presa in consegna	
	<b>B.12 Diagnosi Energetica - Rapporto finale della Diagnosi Energetica successivo al primo</b>	L'Assuntore deve aggiornare il Rapporto finale della Diagnosi Energetica entro i due mesi successivi alla fine di ogni anno contrattuale	Paragrafo 7.4.2.1	Confronto tra la data di consegna del Rapporto finale della Diagnosi Energetica successivo al primo e la data di fine del singolo anno contrattuale (T)	Rapporto finale della Diagnosi Energetica  Verbale di Presa in Consegna	<b>Conformità:</b> T < 2 mesi dalla data di fine del singolo anno contrattuale  <b>Conformità con osservazione:</b> T = 2 mesi dalla data di fine del singolo anno contrattuale  <b>Non conformità lieve:</b> 2 mesi < T <= 3 mesi dalla data di fine del singolo anno contrattuale  <b>Non conformità importante:</b> 3 mesi < T <= 4 mesi dalla data di fine del singolo anno contrattuale  <b>Non conformità grave:</b> T > 4 mesi dalla data di fine del singolo anno contrattuale	SI
	<b>B.13 Sistema di Controllo e Monitoraggio</b>	L'Assuntore deve provvedere entro l'inizio della seconda stagione di riscaldamento completa alla fornitura, installazione e conduzione di un sistema di controllo dei vettori energetici e di quantificazione dei risparmi conseguiti, nonché del regolare funzionamento degli impianti stessi, per quanto	Paragrafo 7.4.3	Verifica con sopralluogo presso l'Amministrazione e presso l'Assuntore	Sopralluogo presso gli edifici della Amministrazione e presso l'Assuntore	<b>Conformità:</b> Installazione entro l'inizio della seconda stagione di riscaldamento completa  <b>Non conformità grave:</b> Installazione oltre l'inizio della seconda stagione di riscaldamento completa	



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
		attiene il rispetto dei parametri di erogazione del Servizio energetici					
C. Qualità dei servizi integrativi di gestione	C.1 Sistema Informativo - Accessibilità	Accessibilità al Sistema Informativo on line e navigazione, accesso ai dati, interrogazione, visualizzazione, stampa, esportazione dati da parte dell'Amministrazione	Paragrafo 7.5.1.1	Verifica funzioni di navigazione e accesso ai dati, interrogazione, visualizzazione, stampa, esportazione dati da parte dell'Amministrazione	Sistema Informativo	<b>Conformità:</b> Navigazione accesso ai dati interrogazione visualizzazione, stampa, esportazione dati possibile  <b>Non Conformità grave:</b> Navigazione, accesso ai dati, interrogazione visualizzazione, stampa, esportazione dati non possibile	NO
	C.2. Sistema Informativo - Corso di formazione	Entro 30 giorni 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 dell'Amministrazione	Paragrafo 7.5.1.2	Verifica effettuazione corso di formazione	Documento registrazione corso	<b>Conformità:</b> Corso di formazione effettuato entro 30 giorni dalla data di parametrizzazione e messa a punto del Sistema Informativo  <b>Non conformità grave:</b> Corso di formazione non effettuato entro 30 giorni dalla data di parametrizzazione e messa a punto del Sistema Informativo	NO
	C.3. Sistema di controllo e monitoraggio - Corso di formazione	Entro 30 giorni dalla data di parametrizzazione e messa a punto del Sistema di controllo e monitoraggio, l'Assuntore dovrà organizzare un corso di formazione all'uso del sistema per l'EM/EGE nominato dell'Amministrazione	Paragrafo 7.4.3.6	Verifica effettuazione corso di formazione	Documento registrazione corso	<b>Conformità:</b> Corso di formazione effettuato entro 30 giorni dalla data di parametrizzazione e messa a punto del Sistema di controllo e monitoraggio  <b>Non conformità grave:</b> Corso di formazione non effettuato entro 30 giorni dalla data di parametrizzazione e messa a punto del Sistema di controllo e monitoraggio	NO



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
	<b>C.4</b> <b>Anagrafica Tecnica - Tempi di consegna</b>	Tutte le informazioni e gli elaborati relativi all'Anagrafica Tecnica devono essere raccolti e consegnati formalmente in maniera completa all'Amministrazione, entro e non oltre 120 (centoventi) giorni dall'inizio dell'erogazione del servizio attivato	Paragrafo 7.5.4.1	Confronto tra la data di Avvio del Servizio e la data di consegna dell'Anagrafica Tecnica all'Amministrazione (T)	Verbale di Presa in Consegna	<b>Conformità:</b> T ≤ 120 gg  <b>Non Conformità grave:</b> T > 120 gg	SI
	<b>C.5</b> <b>Anagrafica Tecnica - Aggiornamento sul Sistema Informativo</b>	L'aggiornamento dei dati sul Sistema Informativo dovrà essere effettuata entro un termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dall'esecuzione dell'attività/intervento stesso.	Paragrafo 7.5.4.5	Confronto tra data aggiornamento (su sistema informativo) dell'Anagrafica tecnica e data esecuzione dell'attività/intervento stesso	Sistema informativo predisposto dall'Assuntore  Scheda attività/intervento	<b>Conformità:</b> Data aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica < 5 gg dalla esecuzione dell'attività/intervento  <b>Conformità con osservazione:</b> Data aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica = 5 gg dalla esecuzione dell'attività/intervento  <b>Non conformità lieve:</b> 5 gg dalla esecuzione dell'intervento < Data aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica ≤ 7 gg dalla esecuzione dell'attività/intervento  <b>Non conformità importante:</b> 7 gg dalla esecuzione dell'intervento < Data aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica ≤ 9 gg dalla esecuzione dell'attività/intervento  <b>Non conformità grave:</b> Data aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica > 9 gg dalla esecuzione dell'attività/intervento	SI



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
	<b>C.6</b> Anagrafica Tecnica - Consegna report periodico	Il report periodico dovrà essere consegnato con cadenza semestrale, entro e non oltre il 15 del mese successivo al semestre oggetto di rilevazione, a partire dalla data di consegna degli elaborati anagrafici	Paragrafo 7.5.4.5	Confronto tra la data di consegna del report dell'Anagrafica Tecnica all'Amministrazione e la data di scadenza del semestre oggetto di rilevazione	Report periodico Anagrafica Tecnica	<b>Conformità:</b> Data consegna report Anagrafica Tecnica <15 gg dalla data di scadenza del semestre oggetto di rilevazione  <b>Conformità con osservazione:</b> Data consegna report Anagrafica Tecnica =15 gg dalla data di scadenza del semestre oggetto di rilevazione  <b>Non conformità lieve:</b> 15 gg dalla data di scadenza del semestre oggetto di rilevazione < Data consegna report Anagrafica Tecnica ≤ 17 gg dalla data di scadenza del semestre oggetto di rilevazione  <b>Non conformità importante:</b> 17 gg dalla data di scadenza del semestre oggetto di rilevazione < Data consegna report Anagrafica Tecnica ≤ 19 gg dalla data di scadenza del semestre oggetto di rilevazione  <b>Non conformità grave:</b> Data consegna report Anagrafica Tecnica >19 gg dalla data di scadenza del semestre oggetto di rilevazione	SI
	<b>C.7</b> Programma Operativo degli Interventi (POI) - Prima consegna	Il POI deve essere consegnato entro 30 (trenta) giorni dalla presa in consegna del relativo impianto.	Paragrafo 7.5.3.2	Confronto tra la data di consegna del primo Programma Operativo (T) degli Interventi e la data di presa in consegna dell'impianto	Programma Operativo degli Interventi - prima consegna  Verbale presa in consegna	<b>Conformità:</b> T ≤ 30 gg  <b>Non conformità grave:</b> T > 30 gg	SI



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
	<b>C. 8 Programma Operativo degli Interventi (POI) - Aggiornamenti successivi</b>	Il POI deve essere successivamente aggiornato su base semestrale, rispetto al primo POI prodotto, e consegnato dall'Assuntore almeno 30 (trenta) giorni prima dell'inizio del semestre a cui lo stesso Programma fa riferimento.	Paragrafo 7.5.3.2	Confronto tra la data di consegna del Programma Operativo degli Interventi e la data di inizio del semestre a cui fa riferimento (T)		<b>Conformità:</b> T ≥ 30 gg  <b>Non conformità grave:</b> T < 30 gg	SI
	<b>C.9 Verbale di Controllo</b>	Il Verbale di Controllo deve essere integrato nel Sistema Informativo e reso disponibile al Supervisore entro il quinto giorno lavorativo di ogni mese successivo a quello di riferimento	Paragrafo 7.5.3.3	Confronto tra la data di consegna del Verbale di Controllo e la data di scadenza del mese	Verbale di Controllo	<b>Conformità:</b> Data di consegna del Verbale di Controllo ≤ primi 5 gg del mese  <b>Non conformità grave:</b> Data di consegna del Verbale di Controllo > primi 5 gg del mese	SI
	<b>C.10 Fatturazione</b>	Verifica della conformità della fatturazione e del rendiconto allegato in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai canoni definiti nel Piano Tecnico Economico dei Servizi; - dei Servizi fatturati rispetto a quelli erogati; - della consegna del rendiconto; - etc	Paragrafo 8.6	Corrispondenza importi e servizi fatturati con importi e servizi erogati e correttezza del rendiconto allegato	Fatture	<b>Conformità:</b> Correttezza nella fatturazione e del rendiconto allegato  <b>Non conformità grave:</b> Non correttezza nella fatturazione o del rendiconto allegato	NO
	<b>C.11 Consegna report periodico di indicatori di prestazione</b>	È cura dell'Assuntore elaborare un report, da allegare alla rendicontazione del canone, che evidenzii gli andamenti e gli scostamenti trimestrali e progressivi dell'indicatore di prestazione	Paragrafo 8.6 e 9.4	Confronto tra la data di consegna del report e i primi 15 giorni del Trimestre di Riferimento.	Report sul Livello di Servizio, consegnati dall'Assuntore all'Amministrazione	<b>Conformità:</b> T < primi 15 gg del Trimestre di Riferimento  <b>Conformità con osservazioni:</b> T = primi 15 gg del Trimestre di Riferimento	SI



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
		da consegnare trimestralmente				<p><b>Non conformità lieve:</b> primi 15 gg del Trimestre di Riferimento <math>&lt;T \leq</math> primi 17 gg del Trimestre di Riferimento</p> <p><b>Non conformità importante:</b> primi 17 gg del Trimestre di Riferimento <math>&lt;T \leq</math> primi 19 gg del Trimestre di Riferimento</p> <p><b>Non Conformità grave:</b> <math>T &gt;</math> primi 19 gg del Trimestre di Riferimento</p>	
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	Paragrafo 7.5.2.1	Campagna di telefonate in Blind Test	N.A.	<p><b>Conformità:</b> Tempo di risposta <math>\leq 20</math> secondi per almeno il 90% delle chiamate</p> <p><b>Non conformità grave:</b> Tempo di risposta <math>&gt; 20</math> secondi per meno del 90% delle chiamate</p>	NO
	D.2 Call Center: gestione delle chiamate	Verifica della registrazione e classificazione contestuale alla richiesta di intervento di tipo a) con operatori telefonici del Call Center	Paragrafo 7.5.2.1	Attraverso il Sistema Informativo	Sistema Informativo	<p><b>Conformità:</b> Registrazione e classificazione contestuale alla chiamata</p> <p><b>Non conformità grave:</b> Mancata registrazione e classificazione contestuale alla chiamata</p>	NO
	D.3 Call Center: tracking delle richieste	Verifica della correttezza dei dati inseriti nel Sistema Informativo per richieste di intervento di tipo a) relativamente alle informazioni minime da registrare	Paragrafo 7.5.2.2	Attraverso il Sistema Informativo	Sistema Informativo	<p><b>Conformità:</b> Tutte le informazioni minime sono inserite correttamente</p> <p><b>Non conformità grave:</b> Tutte le informazioni minime non sono inserite correttamente</p>	NO