

L'Organismo di ispezione nominato dalla Consip S.p.A. eseguirà, in conformità alla norma EN ISO 19011 "Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o gestione ambientale", le attività definite nella tabella sotto riportata.

n°	Oggetto della Verifica	Norma di riferimento / requisito di riferimento
1	HACCP applicato presso le piattaforme di distribuzione dei prodotti	HACCP - Codex Alimentarius, Food Hygiene Supplement to volume 1 B - Rev. 3 1997 FAO / WHO - Reg. (CE) n. 852/04
2	Gestione delle Non Conformità rilevate sui beni e servizi previsti nella convenzione	ISO 9001:2008 par. 8.3
3	Gestione delle Azioni Correttive su carenze relative ai beni e servizi previsti nella convenzione	ISO 9001:2008 par. 8.5.2
5	Funzionamento del call center del fornitore	-
6	Limitazione alla consegna da "Listino aggiuntivo"	Capitolato tecnico di gara, par. 2.15
7	Requisiti prodotti a "km 0" (*)	Capitolato tecnico di gara, par. 2.12

(*) se offerto in fase di gara

In caso di riscontro di carenze, in occasione dell'ispezione, potranno essere applicate delle penali, così come descritto nel Capitolato tecnico di gara al paragrafo 7.5.

Il Fornitore è tenuto a rendere disponibili, all'organismo di ispezione indicato dalla Consip, le informazioni necessarie all'espletamento dell'attività di controllo. Il Fornitore è tenuto inoltre a consentire il libero accesso alle proprie strutture o mezzi, quando questo sia necessario per l'espletamento delle attività di cui sopra.

Di seguito si riporta lo schema delle attività di verifica ispettiva con il dettaglio delle attività per singolo oggetto di monitoraggio.

	Monitoraggio della fornitura	Allegato 5 Tabella M Capitolato Tecnico
---	-------------------------------------	--

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Modalità di valutazione	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Presenza penale
Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Adozione ed implementazione del sistema HACCP presso le piattaforme di distribuzione dei prodotti	Conformità allo standard di riferimento	Allegato 5 Tabella M Capitolato (rif. N. 1, Norma "HACCP - Codex Alimentarius, Food Hygiene Supplement volume 1 B - Rev. 4 2003 FAO/WHO) . Reg. (CE) n. 852/04	Documentale e ispettivo	- <u>non conformità grave</u> : vedi richiesta di azioni correttive maggiori; - <u>non conformità importante</u> : vedi richiesta di azioni correttive minori; - <u>non conformità lieve</u> : vedi osservazioni (rif. Allegato 5 tab. M capitolato)	Documenti di registrazione del sistema HACCP aziendale	Presso il fornitore	si
Qualità del prodotto fornito	Gestione delle non conformità rilevate sui beni e servizi previste dalla convenzione	Conformità allo standard di riferimento, risposta alle PA e per conoscenza a Consip entro 20 gg dal ricevimento del reclamo	Allegato 5 Tabella M Capitolato (rif. N. 3, norma EN ISO 9001, punto 8.3)	Documentale	Richiesta di azione correttiva: - Maggiore (per non conformità grave); - Minore (per non conformità importante); - Osservazioni (per non conformità lieve) (rif. Allegato 5 tab. M capitolato)	Reclami emessi dalle PA (una pratica per ogni reclamo)	Presso il fornitore	si
	Gestione delle azioni correttive su carenze relative ai beni e servizi previsti nella convenzione	Conformità allo standard di riferimento, risposta alle PA e per conoscenza a Consip entro 20 gg dal ricevimento del reclamo	Allegato 5 Tabella M Capitolato (rif. N. 4, norma EN ISO 9001, punto 8.5.2)	Documentale	Richiesta di azione correttiva: - Maggiore (per non conformità grave); - Minore (per non conformità importante); - Osservazioni (per non conformità lieve) (rif. Allegato 5 tab. M capitolato)	Reclami emessi dalle PA (una pratica per ogni reclamo) + risposta alle PA	Presso il fornitore	si
Qualità del call center del fornitore	Orari di funzionamento del call center; tipologia delle informazioni fornite	Tempi di apertura: dal lunedì al venerdì; orari di apertura minimi: dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00; informazioni relative a: - modalità di erogazione del servizio - prodotti presenti nei cataloghi - modalità di trasmissione dei reclami	Capitolato tecnico di gara, par. 2,2	Documentale, ispettivo (mystery client)	- <u>non conformità grave</u> : mancato allestimento o assenza di funzionamento del call center per almeno 5 gg. lavorativi; - <u>non conformità importante</u> : mancata risposta alla chiamata, quattro volte nello stesso giorno; - <u>non conformità lieve</u> : mancata risposta alla chiamata, due volte nello stesso giorno	Reclami emessi dalle PA	Presso il fornitore	si
Consegna da "Listino aggiuntivo"	Entità della consegna di prodotti riportati nel listino aggiuntivo	Per ogni consegna il valore dei prodotti consegnati e/o dei servizi prestati da listino aggiuntivo non può superare il 15% del valore di ciascuna consegna	Capitolato tecnico di gara, par. 2.12	Documentale, ispettivo	- <u>non conformità grave</u> : riscontro di consegne di prodotti o fornitura di servizi da listino aggiuntivo oltre il 15% del valore della consegna per oltre 3 consegne per ordinativo - <u>non conformità importante</u> : riscontro di consegne di prodotti o fornitura di servizi da listino aggiuntivo oltre il 15% del valore della consegna per oltre 2 consegne per ordinativo - <u>non conformità lieve</u> : riscontro di consegne di prodotti o fornitura di servizi da listino aggiuntivo oltre il 15% del valore della consegna per una consegna per ordinativo	Documenti di trasporto	Presso il fornitore	si

	Monitoraggio della fornitura	Allegato 5 Tabella M Capitolato Tecnico
---	-------------------------------------	--

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Modalità di valutazione	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Presenza penale
Consegna di prodotti a "km 0"	Modalità e tipo di prodotti consegnati	<p>Ciascun prodotto afferente a questa categoria deve possedere, contemporaneamente, i seguenti requisiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - certificato "bio"; - certificato DOP e/o IGP oppure che sia stato realizzato nel territorio ricadente nel lotto di riferimento o nelle province immediatamente confinanti; - consegnato con mezzi omologati "euro 5" ovvero alimentati con GPL/metano 	Capitolato tecnico di gara, par. 2.15	Documentale, ispettivo (verifica incrociata tra documenti di trasporto, targa del veicolo utilizzato e suo libretto di circolazione, schede tecniche / etichette prodotti consegnati)	<ul style="list-style-type: none"> - <u>non conformità grave</u>: riscontro di consegne di prodotti privi dei tre requisiti ma venduti come tali per tre o più consegne per ordinativo analizzato - <u>non conformità importante</u>: riscontro di consegne di prodotti privi dei tre requisiti ma venduti come tali per non più di due consegne per ordinativo analizzato - <u>non conformità lieve</u>: riscontro di consegne di prodotti privi dei tre requisiti ma venduti come tali per non più di una consegna per ordinativo analizzato 	Documenti di trasporto, schede tecniche di prodotto	Presso il fornitore	si