

## APPENDICE 11 AL CAPITOLATO TECNICO

### SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

---

Classificazione del documento Consip Public

Gara per l'affidamento di servizi integrati, gestionali ed operativi, da eseguirsi negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca  
Appendice 11 al Capitolato Tecnico - Schema delle Verifiche Ispettive



MACROCATEGORIA A. QUALITA' DEL PROCESSO DI ESECUZIONE DELL'ORDINE						
Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza della penale
<b>A.1</b>  <b>Comunicazione della validità della Richiesta Preliminare di Fornitura</b>  <i>Verifica data notifica validità</i>	5 gg. dalla data di ricevimento della richiesta	par. 5.5.1.1	<u>Confronto date:</u> data Richiesta Preliminare di Fornitura con data notifica validità	Richiesta Preliminare di Fornitura  Comunicazione notifica validità	<u>Conforme:</u> T < 5 gg <u>Conforme con osservazioni:</u> T = 5 gg <u>Non conformità lieve:</u> 5 gg < T ≤ 6 gg <u>Non conformità importante:</u> 7 gg ≤ T ≤ 8 gg <u>Non conformità grave:</u> T > 8 gg	SI
<b>A.2</b>  <b>Comunicazione di capienza del massimale a seguito di Richiesta Preliminare di Fornitura (valida)</b>  <i>Verifica data comunicazione</i>	5 gg. dalla data di esecuzione del sopralluogo	par. 5.5.1.1	<u>Confronto date:</u> data Sopralluogo congiunto con data invio comunicazione capienza del massimale	Verbale di sopralluogo  Comunicazione capienza del massimale	<u>Conforme:</u> T < 5 gg <u>Conforme con osservazioni:</u> T = 5 gg <u>Non conformità lieve:</u> 5 gg < T ≤ 6 gg <u>Non conformità importante:</u> 7 gg ≤ T ≤ 8 gg <u>Non conformità grave:</u> T > 8 gg	SI
<b>A.3</b>  <b>Presentazione del Piano di supporto alla P.A. per l'ottimizzazione controllo della domanda (PSO)</b>  <i>Verifica data presentazione</i>	20 gg. dalla data di esecuzione del sopralluogo	par. 5.5.2.2	<u>Confronto date:</u> data Sopralluogo congiunto con data consegna PSO	Verbale di sopralluogo  Ricevuta PSO	<u>Conforme:</u> T < 20 gg <u>Conforme con osservazioni:</u> T = 20 gg <u>Non conformità lieve:</u> 21 gg ≤ T ≤ 25 gg <u>Non conformità importante:</u> 26 gg ≤ T ≤ 30 gg <u>Non conformità grave:</u> T > 30 gg	SI
<b>A.4</b>  <b>Prima verifica del Piano di supporto alla P.A. per l'ottimizzazione controllo della domanda (PSO)</b>  <i>Verifica rispetto dei tempi</i>	Incontro di verifica dopo 6 mesi dall'inizio di erogazione dei servizi	par. 5.5.2.4	<u>Confronto date:</u> data incontro di verifica con data inizio erogazione servizi	Verbale di consegna  Verbale di verifica	<u>Conforme:</u> T < 6 mesi dalla data del Verbale di consegna <u>Conforme con osservazioni:</u> T = 6 mesi dalla data del Verbale di consegna <u>Non conformità lieve:</u> 6 mesi < T ≤ 6 mesi e 10 giorni dalla data del Verbale di consegna <u>Non conformità importante:</u> 6 mesi e 10 giorni < T ≤ 6 mesi e 15 giorni dalla data del Verbale di consegna <u>Non conformità grave:</u> T > 6 mesi e 15 giorni dalla data del Verbale di consegna	SI

#### Classificazione del documento Consip Public

Gara per l'affidamento di servizi integrati, gestionali ed operativi, da eseguirsi negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca

Appendice 11 al Capitolato Tecnico - Schema delle Verifiche Ispettive



<b>A.5</b>						
<p><b>Seconda verifica del Piano di supporto alla P.A. per l'ottimizzazione controllo della domanda (PSO)</b></p> <p>Verifica rispetto dei tempi</p>	Incontro di verifica dopo 18 mesi dall'inizio di erogazione dei servizi	par. 5.5.2.4	<p><u>Confronto date:</u> data incontro di verifica con data inizio erogazione servizi</p>	<p>Verbale di consegna</p> <p>Verbale di verifica</p>	<p><u>Conforme:</u> T &lt; 18 mesi dalla data del Verbale di consegna</p> <p><u>Conforme con osservazioni:</u> T = 18 mesi dalla data del Verbale di consegna</p> <p><u>Non conformità lieve:</u> 18 mesi &lt; T ≤ 18 mesi e 10 giorni dalla data del Verbale di consegna</p> <p><u>Non conformità importante:</u> 18 mesi e 10 giorni &lt; T ≤ 18 mesi e 15 giorni dalla data del Verbale di consegna</p> <p><u>Non conformità grave:</u> T &gt; 18 mesi e 15 giorni dalla data del Verbale di consegna</p>	NO
<b>A.6</b>						
<p><b>Presentazione del Piano Dettagliato delle Attività</b></p> <p>Verifica data consegna</p>	7 gg. dalla data di approvazione del PSO	par. 5.5.3.1	<p><u>Confronto date:</u> data approvazione PSO con data consegna PDA</p>	<p>PSO</p> <p>PDA</p>	<p><u>Conforme:</u> T &lt; 7 gg</p> <p><u>Conforme con osservazioni:</u> T = 7 gg</p> <p><u>Non conformità lieve:</u> 8 gg ≤ T ≤ 10 gg</p> <p><u>Non conformità importante:</u> 11 gg ≤ T ≤ 15 gg</p> <p><u>Non conformità grave:</u> T &gt; 15 gg</p>	SI
<b>A.7</b>						
<p><b>Inizio di erogazione dei servizi</b></p> <p>Verifica data consegna</p>	Entro la data indicata nell'Ordinativo Principale di Fornitura (massimo 60 gg dall'emissione dell'OPF)	par. 5.5.5	<p><u>Confronto date:</u> data indicata nell'OPF con data Verbale di Consegna</p>	<p>OPF</p> <p>Verbale di consegna</p>	<p><u>Conforme:</u> T &lt; 30 gg</p> <p><u>Conforme con osservazioni:</u> T = 30 gg</p> <p><u>Non conformità lieve:</u> 31 gg ≤ T ≤ 49 gg</p> <p><u>Non conformità importante:</u> 50 gg ≤ T ≤ 60 gg</p> <p><u>Non conformità grave:</u> T &gt; 60 gg</p>	SI

Classificazione del documento Consip Public

Gara per l'affidamento di servizi integrati, gestionali ed operativi, da eseguirsi negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca

Appendice 11 al Capitolato Tecnico - Schema delle Verifiche Ispettive



MACROCATEGORIA B. QUALITA' DEI PRODOTTI/SERVIZI EROGATI DAL FORNITORE						
Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza della penale
<b>B.1</b> <u>Servizi operativi</u> Tempi di sopralluogo in caso di attività di emergenza Verifica rispetto dei tempi	2 ore per interventi di emergenza	par. 6.3.1.1	<u>Confronto ore:</u> ora della richiesta / segnalazione dell'attività con ora di inizio del sopralluogo	Scheda consuntivo Attività Sistema informativo Proposta ordine di attività	<u>Conforme:</u> $T \leq 2$ ore <u>Non conformità grave:</u> $T > 2$ ore ovvero non disponibilità dei dati necessari alla valutazione	SI
<b>B.2</b> <u>Servizi operativi</u> Tempi di sopralluogo in caso di attività di urgenza Verifica rispetto dei tempi	8 ore per interventi di urgenza	par. 6.3.1.1	<u>Confronto ore:</u> ora della richiesta / segnalazione dell'attività con ora di inizio del sopralluogo	Scheda consuntivo Attività Sistema informativo Proposta ordine di attività	<u>Conforme:</u> $T \leq 8$ ore <u>Non conformità grave:</u> $T > 8$ ore ovvero non disponibilità dei dati necessari alla valutazione	SI
<b>B.3</b> <u>Servizi operativi</u> Tempi di sopralluogo in caso di attività senza nessuna emergenza od urgenza Verifica rispetto dei tempi	entro 24 ore dalla chiamata	par. 6.3.1.1	<u>Confronto ore:</u> ora della richiesta / segnalazione dell'attività con ora di inizio del sopralluogo	Scheda consuntivo Attività Sistema informativo Proposta ordine di attività	<u>Conforme:</u> $T < 24$ ore <u>Conforme con osservazioni:</u> $T = 24$ ore <u>Non conformità lieve:</u> $25 \text{ ore} \leq T \leq 30 \text{ ore}$ <u>Non conformità importante:</u> $31 \text{ ore} \leq T \leq 36 \text{ ore}$ <u>Non conformità grave:</u> $T > 36$ ore ovvero non disponibilità dei dati necessari alla valutazione	SI
<b>B.4</b> <u>Servizi operativi</u> Tempi di inizio esecuzione attività in caso di attività indifferibile Verifica rispetto dei tempi	contestualmente al sopralluogo	par. 6.3.1.1	<u>Confronto date:</u> data del sopralluogo con data di inizio dell'attività	Verbale di sopralluogo Scheda consuntivo attività	<u>Conforme:</u> $T =$ data del sopralluogo <u>Non conformità grave:</u> $T >$ data del sopralluogo ovvero non disponibilità dei dati necessari alla valutazione	NO

Classificazione del documento Consip Public

Gara per l'affidamento di servizi integrati, gestionali ed operativi, da eseguirsi negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca  
 Appendice 11 al Capitolato Tecnico - Schema delle Verifiche Ispettive



<b>B.5</b>						
<b>Servizi operativi</b> <b>Tempi di inizio esecuzione attività in caso di attività programmabile a breve termine</b>  Verifica rispetto dei tempi	entro 5 giorni solari e consecutivi dalla data di approvazione dell'Ordine di attività	par. 6.3.1.1	<u>Confronto date:</u> data di approvazione dell'ordine di attività con data di inizio dell'attività	Scheda consuntivo attività  Sistema informativo  Ordine di attività	<u>Conforme:</u> $T \leq 5$ giorni  <u>Non conformità grave:</u> $T > 5$ giorni ovvero non disponibilità dei dati necessari alla valutazione	NO
<b>B.6</b>						
<b>Servizi operativi</b> <b>Tempi di inizio esecuzione attività in caso di attività programmabile a medio termine</b>  Verifica rispetto dei tempi	in un arco temporale compreso tra 6 e 15 giorni solari e consecutivi dalla data di approvazione dell'Ordine di attività	par. 6.3.1.1	Confronto tra la data di approvazione dell'ordine di attività e la data di inizio dell'attività	Scheda consuntivo attività  Sistema informativo	<u>Conforme:</u> $T \leq 15$ giorni  <u>Non conformità grave:</u> $T > 15$ giorni ovvero non disponibilità dei dati necessari alla valutazione	NO
<b>B.7</b>						
<b>Reportistica</b> <b>Consegna del report relativo al Livello di Servizio delle prestazioni erogate</b>  Verifica rispetto dei tempi	Mensilmente - entro e non oltre il giorno 15 del mese successivo a quello oggetto di reportistica	par. 9.3	<u>Confronto date:</u> data di consegna del report mensile con data prevista in Capitolato Tecnico	Ricevuta di consegna del report sui Livello di Servizio	<u>Conforme:</u> $T <$ alla data prevista <u>Conforme con osservazioni:</u> $T =$ alla data prevista <u>Non conformità lieve:</u> data prevista $< T \leq$ data prevista + 5gg <u>Non conformità importante:</u> data prevista + 5 gg $< T \leq$ data prevista + 10 gg <u>Non conformità grave:</u> $T >$ data prevista + 10 gg	SI

Classificazione del documento Consip Public

Gara per l'affidamento di servizi integrati, gestionali ed operativi, da eseguirsi negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca  
 Appendice 11 al Capitolato Tecnico - Schema delle Verifiche Ispettive



MACROCATEGORIA C. QUALITA' DEI SERVIZI INTEGRATIVI DI GESTIONE						
Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza della penale
<b>C.1</b>  <u>Sistema di monitoraggio e controllo</u> <b>Consegna della Relazione sullo stato degli impianti relativa al Sistema di Monitoraggio e Controllo</b>  Verifica rispetto dei tempi	Entro 12 mesi dalla data di consegna degli immobili	par. 6.7.1.1	<u>Confronto date:</u> data di consegna Relazione con data consegna immobili	Ricevuta di consegna della Relazione  Verbale di Consegna	<u>Conforme:</u> T < 12 mesi dalla data del Verbale di consegna <u>Conforme con osservazioni:</u> T = 12 mesi dalla data del Verbale di consegna <u>Non conformità lieve:</u> 12 mesi < T ≤ 12 mesi e 10 giorni dalla data del Verbale di consegna <u>Non conformità importante:</u> 12 mesi e 10 giorni < T ≤ 12 mesi e 15 giorni dalla data del Verbale di consegna <u>Non conformità grave:</u> T > 12 mesi e 15 giorni dalla data del Verbale di consegna	SI
<b>C.2</b>  <u>Sistema di monitoraggio e controllo:</u> <b>Consegna dell'Attestato di Certificazione Energetica relativa al Sistema di Monitoraggio e Controllo</b>  Verifica rispetto dei tempi	Entro 18 mesi dalla data di consegna degli immobili	par. 6.7.1.1	<u>Confronto date:</u> data di consegna Certificazione con data consegna immobili	Ricevuta di consegna ACE  Verbale di Consegna	<u>Conforme:</u> T < 18 mesi dalla data del Verbale di consegna <u>Conforme con osservazioni:</u> T = 18 mesi dalla data del Verbale di consegna <u>Non conformità lieve:</u> 18 mesi < T ≤ 18 mesi e 10 giorni dalla data del Verbale di consegna <u>Non conformità importante:</u> 18 mesi e 10 giorni < T ≤ 18 mesi e 15 giorni dalla data del Verbale di consegna <u>Non conformità grave:</u> T > 18 mesi e 15 giorni dalla data del Verbale di consegna	SI
<b>C.3</b>  <u>Anagrafica postazioni di lavoro ed arredi:</u> <b>Consegna della Anagrafica Arredi e della Relazione sul servizio Anagrafica Postazioni di Lavoro e Arredi</b>  Verifica rispetto dei tempi	Entro 12 mesi dall'attivazione del servizio	par. 6.10.2	<u>Confronto date:</u> data Verbale di consegna con data consegna Anagrafica e data consegna Relazione sul servizio Anagrafica Postazioni di lavoro e Arredi	Verbale di Consegna  ricevuta della Anagrafica  ricevuta della Relazione	<u>Conforme:</u> T < 12 mesi dalla data del Verbale di consegna <u>Conforme con osservazioni:</u> T = 12 mesi dalla data del Verbale di consegna <u>Non conformità lieve:</u> 12 mesi < T ≤ 12 mesi e 10 giorni dalla data del Verbale di consegna <u>Non conformità importante:</u> 12 mesi e 10 giorni < T ≤ 12 mesi e 15 giorni dalla data del Verbale di consegna <u>Non conformità grave:</u> T > 12 mesi e 15 giorni dalla data del Verbale di consegna	SI

#### Classificazione del documento Consip Public

Gara per l'affidamento di servizi integrati, gestionali ed operativi, da eseguirsi negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca

Appendice 11 al Capitolato Tecnico - Schema delle Verifiche Ispettive



C.4	<u>Sistema informativo</u>  Verifica funzionalità	Accessibilità al Sistema informativo on line con accesso e navigazione da parte della P.A. contestualmente all'attivazione del servizio	par. 6.1.1.1	Verifica funzioni di navigazione, accesso ai dati da parte della P.A./intervista alla P.A.	Sistema informativo	<u>Conforme:</u> Navigazione e accesso ai dati possibile <u>Non conformità grave:</u> Navigazione e accesso ai dati non possibile	NO
C.5	<u>Consegna dell'Anagrafica Tecnica</u>  Verifica data di consegna	entro 180 giorni (più eventuali ulteriori 4 mesi previo accordo con la P.A.) dalla data di attivazione del primo servizio di manutenzione	par. 6.2.1.2	<u>Confronto date:</u> data di inizio del primo servizio di manutenzione con data consegna Anagrafica	Ricevuta consegna Anagrafica  OPF  Verbale di consegna	<u>Conforme:</u> T ≤ 180 gg (più eventuali 4 mesi) <u>Conforme con osservazioni:</u> T = 180 gg (più eventuali 4 mesi) <u>Non conformità lieve:</u> 180 gg (più eventuali 4 mesi) <T ≤ 190 gg (più eventuali 4 mesi) <u>Non conformità importante:</u> 190 gg (più eventuali 4 mesi) <T ≤ 200 gg (più eventuali 4 mesi) <u>Non conformità grave:</u> T > 200 gg (più eventuali 4 mesi)	SI
C.6	<u>Consegna della proposta ordine di Attività</u>  Verifica rispetto dei tempi	entro 48 ore dalla fine del sopralluogo	par. 6.4.1	<u>Confronto date:</u> data di sopralluogo con data di emissione della proposta di ordine di attività	Proposta ODA  Scheda consuntivo attività	<u>Conforme:</u> T ≤ 48 ore dalla fine del sopralluogo  <u>Non conformità grave:</u> T > 48 ore dalla fine del sopralluogo ovvero non disponibilità dei dati necessari alla valutazione	SI
C.7	<u>Consegna del Programma operativo delle Attività (successivo alla prima consegna)</u>  Verifica rispetto dei tempi	Mensile, entro il primo giorno lavorativo del mese	par. 6.5.1.1	<u>Confronto date:</u> data di consegna del Programma Operativo delle Attività con data prevista da Capitolato	Programma Operativo delle Attività	<u>Conforme:</u> T ≤ 1 gg lavorativo dalla fine del mese precedente  <u>Non conformità grave:</u> T > 1 gg lavorativo dalla fine del mese precedente	SI
C.8	<u>Consegna del Verbale di Controllo</u>  Verifica rispetto dei tempi	Mensile, entro il primo giorno lavorativo del mese	par. 6.5.12	<u>Confronto date:</u> data di consegna del Verbale di controllo con data prevista da Capitolato	Verbale di controllo	<u>Conforme:</u> T ≤ 1 gg lavorativo dalla fine del mese precedente  <u>Non conformità grave:</u> T > 1 gg lavorativo dalla fine del mese precedente	SI

#### Classificazione del documento Consip Public

Gara per l'affidamento di servizi integrati, gestionali ed operativi, da eseguirsi negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca

Appendice 11 al Capitolato Tecnico - Schema delle Verifiche Ispettive



MACROCATEGORIA D. QUALITA' DEL CALL CENTER DEL FORNITORE						
Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza della penale
<b>D.1</b>  <u>Call Center</u>  Orari di funzionamento	Il Call Center deve essere presidiato da operatori telefonici tutti i giorni dell'anno - esclusi sabato, domenica e festivi - dalle ore 8:00 alle ore 18:00.	par. 6.3.1	Verifica attraverso campagna di telefonate in Blind test	N.A.	<u>Conforme:</u> gli orari di disponibilità del call center sono rispettati per tutte le chiamate <u>conformità con osservazioni:</u> gli orari di disponibilità del call center sono rispettati per almeno il 90% delle chiamate <u>non conformità lieve:</u> gli orari di disponibilità del call center sono rispettati per almeno l'80% delle chiamate <u>non conformità importante:</u> gli orari di disponibilità del call center sono rispettati per almeno il 70% delle chiamate <u>non conformità grave:</u> gli orari di disponibilità del call center sono rispettati per meno del 70% delle chiamate	NO
<b>D.2</b>  <u>Call Center</u>  Verifica attivazione	Verifica dell'attivazione del Call center	par. 6.3	Simulazione di accesso al Call center tramite chiamata telefonica/intervista alla P.A.	N.A.	<u>Conforme:</u> Call Center attivo  <u>Non conformità grave:</u> Call Center non attivo	SI
<b>D.3</b>  <u>Call Center</u>  Correttezza della registrazione dei dati relativamente alle richieste di attività (tracking richieste)	Verifica della correttezza dei dati inseriti nel Sistema Informativo per chiamate al call center relative a richieste di attività di tipo a) relativamente ai seguenti campi minimi: data e ora della richiesta/segnalazione; livello di priorità (nelle modalità previste da capitolato: urgenza/emergenza/ Nessuna emergenza, nessuna urgenza); n° progressivo di registrazione	par. 6.3.1.2	Accesso al sistema informativo	Richiesta di Attività  Sistema informativo	<u>Conforme:</u> Dati inseriti correttamente  <u>Non conformità grave:</u> Dati non inseriti correttamente ovvero assenza di dati	NO

Classificazione del documento Consip Public

Gara per l'affidamento di servizi integrati, gestionali ed operativi, da eseguirsi negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca  
Appendice 11 al Capitolato Tecnico - Schema delle Verifiche Ispettive