



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

## **ALLEGATO 4**

### **CAPITOLATO TECNICO**

#### **GARA**

**PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI VERIFICHE ISPETTIVE  
SULLE FORNITURE DI BENI E SERVIZI ALLE PUBBLICHE  
AMMINISTRAZIONI RELATIVE ALLE CONVENZIONI EX ART. 26, L.  
488/99 E S.M.I. STIPULATE DA CONSIP S.P.A.**

## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>DEFINIZIONI .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>RIFERIMENTI NORMATIVI .....</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>OGGETTO, DURATA E IMPORTO DELL'INCARICO .....</b>	<b>10</b>
4.1	Oggetto dell'incarico .....	10
4.2	Importo dell'incarico .....	11
4.3	Durata dell'incarico .....	12
<b>5</b>	<b>REQUISITI MINIMI E ORGANIZZAZIONE DELL'ASSUNTORE .....</b>	<b>13</b>
5.1	Requisiti dell'organizzazione interna .....	13
5.2	Responsabilità e Obblighi dell'Assuntore .....	15
5.3	Figure professionali coinvolte nell'esecuzione del Contratto .....	15
5.3.1	Responsabile Tecnico .....	16
5.3.1.1	Requisiti minimi .....	16
5.3.1.2	Requisiti aggiuntivi .....	16
5.3.1.3	Ruolo e Responsabilità .....	16
5.3.2	Ispettore Responsabile .....	17
5.3.2.1	Requisiti minimi .....	18
5.3.2.2	Requisiti aggiuntivi .....	18
5.3.2.3	Ruolo e Responsabilità .....	18
<b>6</b>	<b>ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>20</b>
6.1	Modalità di Attivazione ed Organizzazione del Servizio .....	20
6.2	Erogazione del Servizio di Verifiche Ispettive .....	22
6.3	Esecuzione delle Ispezioni presso i Fornitori e le P.A. ....	23
6.3.1	Conduzione delle Verifiche Ispettive .....	24
6.3.1.1	Riunione di Apertura .....	24
6.3.1.2	Raccolta delle evidenze .....	25
6.3.1.3	Riunione di Chiusura .....	25
6.4	Esecuzione delle Ispezioni presso gli Esercizi Convenzionati .....	26
6.4.1	Esito delle verifiche ispettive .....	27
6.5	Standard dello Schema di Verifica Ispettiva .....	28
6.6	Verifiche sul servizio di call center erogato dai Fornitori aggiudicatari delle Convenzioni .....	31



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

<b>6.7 Dimensionamento delle attività di ispezione .....</b>	<b>32</b>
<b>6.8 Registrazione delle valutazioni degli auditor .....</b>	<b>32</b>
<b>6.9 Valutazione analitica delle ispezioni .....</b>	<b>33</b>
6.9.1 Valutazione nel Rapporto di Ispezione .....	33
6.9.2 Valutazione nella Relazione di Chiusura .....	34
<b>6.10 Proposte migliorative relative all'attività di ispezione .....</b>	<b>34</b>
<b>7 QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO.....</b>	<b>36</b>
<b>7.1 Qualità.....</b>	<b>36</b>
<b>7.2 Livelli di Servizio .....</b>	<b>37</b>
<b>8 REPORTISTICA CONSIP .....</b>	<b>39</b>
<b>8.1 Tipologia e struttura dei report .....</b>	<b>39</b>
8.1.1 Piano della Qualità del Servizio .....	39
8.1.2 Check List .....	41
8.1.3 Piano di Audit .....	42
8.1.4 Riunione di Apertura .....	43
8.1.5 Rapporto di Ispezione .....	44
8.1.6 Rapporto sul Call Center.....	45
8.1.7 Rapporto dei Livelli di Servizio.....	46
8.1.8 Relazione di Chiusura.....	46
8.1.9 Stato avanzamento attività .....	47
<b>8.2 Tempi di consegna.....</b>	<b>48</b>
<b>9 MODALITA' E TEMPI DI PAGAMENTO .....</b>	<b>50</b>
<b>10 PENALI .....</b>	<b>52</b>
<b>11 RISERVATEZZA .....</b>	<b>54</b>
<b>12 ALLEGATI.....</b>	<b>55</b>



## **1 PREMESSA**

Il presente Capitolato disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura del servizio di verifiche ispettive sui Fornitori, aggiudicatari delle Convenzioni ex art. 26 legge 488/99 e s.m.i., relativamente alla fornitura di beni e servizi (di seguito anche solo "fornitura") alle Pubbliche Amministrazioni (di seguito "servizi di verifica ispettiva" o il "Servizio").

I servizi di verifica ispettiva, che verranno svolti dall'Assuntore (di seguito definito), si inseriscono all'interno di un programma più ampio, che prevede ulteriori strumenti di rilevazione e che ha come obiettivo il "*Monitoraggio delle Forniture*", all'interno del quale Consip assume il ruolo di "Garante della qualità delle Convenzioni".

La concezione di un servizio rivolto al monitoraggio del livello qualitativo delle prestazioni contrattuali del servizio e/o fornitura erogati dai Fornitori aggiudicatari delle Convenzioni, presenta una serie di vantaggi così sintetizzabili:

- a) maggiore conoscenza del livello di servizio reso dai Fornitori e dei relativi eventuali inadempimenti;
- b) ulteriore stimolo a rispettare i livelli di qualità contrattuali da parte del Fornitore;
- c) possibile misurazione di eventuali disservizi occorsi.

In particolare le aree oggetto delle verifiche ispettive sono state raggruppate in 5 macro-categorie di analisi, comuni a tutte le Convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i., che rappresentano gli elementi ritenuti critici per ottenere una fornitura conforme ai livelli di servizio richiesti nelle Convenzioni.

Le macro-categorie di analisi per il monitoraggio delle forniture sono:

- a) Qualità del processo di esecuzione degli Ordinativi di Fornitura
- b) Qualità dei prodotti/servizi forniti/erogati dal Fornitore
- c) Qualità dei servizi integrativi di gestione a supporto di una corretta fornitura (es.: fatturazione)
- d) Qualità del Call-Center del Fornitore



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

- e) Qualità dei servizi di assistenza e manutenzione della fornitura oggetto delle Convenzioni Consip.

Il presente documento si compone di 12 (dodici) capitoli e definisce le modalità di:

- a) Attivazione e organizzazione del Servizio di Verifiche Ispettive;
- b) Esecuzione delle Ispezioni presso Punti Ordinanti/Fornitori/Esercizi convenzionati;
- c) Rendicontazione a Consip delle attività di ispezione.



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

## **2 DEFINIZIONI**

### **Assuntore**

L'Impresa, RTI o Consorzio che effettua attività di ispezione, costituita nelle forme e con le modalità previste dalla legislazione vigente a livello nazionale e comunitario, alla quale è affidato l'incarico per la fornitura dei servizi di verifiche ispettive. Si precisa che l'Assuntore dovrà essere accreditato come Organismo di Ispezione di tipo "A" ai sensi della norma UNI CEI EN 45004:1996 (UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2005) con certificato in corso di validità emesso da Ente di accreditamento firmatario degli accordi multilaterali europei (MLA/EA).

### **Audit**

Vedi "Ispezione".

### **Auditor**

Vedi "Ispettore Responsabile".

### **Conformità**

Piena rispondenza ai requisiti contrattuali ed alle prescrizioni tecniche.

### **Conformità con Osservazioni**

Rispondenza ai requisiti contrattuali ed alle prescrizioni tecniche, con presenza di aspetti della fornitura di beni/servizi che potrebbero generare, se non gestiti adeguatamente, una non conformità.

### **Consip**

Amministrazione aggiudicatrice delle Convenzioni per l'acquisto di beni e servizi di cui all'art. 26, legge 23 dicembre 1999, n. 488 nonché della procedura descritta nel presente Capitolato e negli altri atti di gara, avente ad oggetto la fornitura di servizi di verifiche ispettive relative all'esecuzione delle Convenzioni medesime mediante la selezione di un Organismo di Ispezione.

### **Ente/Organismo di Ispezione**

Vedi "Assuntore".

### **Esercizio convenzionato**



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

Bar, ristorante, self service, tavola calda, trattorie, fast food, ecc., Mense e bar cd. Aziendali e interaziendali, Esercizi commerciali abilitati alla vendita di prodotti di gastronomia pronti per il consumo (gastronomie, market, alimentari, supermercati, etc.), appositamente convenzionati con il Fornitore e presso il quale il Fornitore garantisce la "spendibilità" dei Buoni Pasto. Tali Esercizi devono essere muniti di autorizzazione sanitaria prevista dall'art. 2 della Legge 283/1962.

### **Fornitore**

L'impresa, RTI o Consorzio risultata/o aggiudicataria/o di una Convenzione ex art. 26 legge 488/99, che conseguentemente è fornitrice/ore erogatrice/ore dei prodotti/servizi offerti in Convenzione.

### **Giorno Lavorativo**

Dal lunedì al venerdì esclusi sabato, domenica e festivi.

### **Ispezione**

Esame di un progetto, di un prodotto, di un servizio, di un processo, di un impianto e determinazione della loro conformità a requisiti specifici o, sulla base di un "giudizio professionale", a requisiti di carattere generale.

### **Ispettore Responsabile**

Persona, appartenente al personale dell'Assuntore o legato allo stesso da rapporti di collaborazione, che opera per conto di Consip, in possesso delle competenze necessarie, definite dettagliatamente nei successivi paragrafi.

### **Non Conformità Lieve**

Scostamento non significativo che non compromette i livelli di qualità del servizio/fornitura attesi.

### **Non Conformità Importante**

Scostamento significativo che non compromette i livelli di qualità del servizio/fornitura attesi.

### **Non Conformità Grave**

Scostamento significativo che compromette i livelli di qualità del servizio/fornitura attesi.



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

### **Piano di audit o delle verifiche ispettive**

Descrizione delle attività e delle disposizioni per la conduzione di un audit specifico definito nel Programma di audit.

### **Programma di audit o delle verifiche ispettive**

Insieme di uno o più audit pianificati per un arco di tempo definito ed orientati verso uno scopo specifico.

**Pubbliche Amministrazioni/Punto Ordinante (PP.AA.; P.A.):** le Amministrazioni Pubbliche definite dall'articolo 1 del D.Lgs. 165/2001 e gli altri soggetti che, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 26 della Legge 23 dicembre 1999, n. 488, utilizzano le Convenzioni stipulate da Consip.

### **Risultanze dell'audit**

Risultati della valutazione delle evidenze dell'audit raccolte rispetto ai criteri dell'audit.

### **Verifica Ispettiva**

Vedi "Ispezione".





*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

### **3 RIFERIMENTI NORMATIVI**

Le prestazioni richieste dal presente capitolato tecnico sono riconducibili a:

1. UNI EN ISO 9000:2000 "Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e Terminologia";
2. UNI EN ISO 9001:2000 "Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti";
3. UNI EN ISO 19011:2003" Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale";
4. UNI CEI EN 45004:1996 "Criteri generali per il funzionamento dei vari tipi di organismi che effettuano attività di ispezione";
5. UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2005 "Criteri generali per il funzionamento dei vari tipi di organismi che effettuano attività di ispezione";
6. UNI CEI EN 45013:1990 "Criteri generali per gli Organismi di certificazione del personale";
7. UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2004 "Criteri Generali per gli Organismi di certificazione del personale".
8. UNI ISO 2859-1 - 31/01/1993 - Procedimenti di campionamento nel collaudo per attributi. Piani di campionamento indicizzati secondo il livello di qualità accettabile (LQA) per un collaudo lotto per lotto.
9. UNI ISO 2859-2 - 31/01/1993 - Procedimenti di campionamento nel collaudo per attributi. Piani di campionamento indicizzati secondo la qualità limite (QL) per il collaudo di un lotto isolato.



Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.

## **4 OGGETTO, DURATA E IMPORTO DELL'INCARICO**

### **4.1 Oggetto dell'incarico**

Oggetto dell'incarico è il servizio di verifiche ispettive al fine di monitorare i livelli di servizio erogati alle PP.AA. dai Fornitori aggiudicatari delle Convenzioni Consip ex art. 26 L. 488/99 e s.m.i..

Le verifiche si svolgeranno presso le sedi e/o i locali della Pubblica Amministrazione, dei Fornitori e degli Esercizi convenzionati distribuite su tutto il territorio nazionale, secondo calendari definiti da Consip nel corso dell'erogazione del Servizio.

Le aree/sottoaree merceologiche di interesse delle verifiche ispettive sono a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Beni e Servizi
  - Beni (esempio: Vestiario, Carta in risme,...)
  - Food (esempio: Derrate alimentari, Servizio sostitutivo mensa mediante Buoni Pasto,...)
  - Trasporti (esempio: Autobus, Autoveicoli,...)
- Energy
  - Oil (esempio: Fuel Card, Gasolio da riscaldamento,...)
  - Power and Gas (esempio: Gas Naturale, Energia Elettrica,...)
- Real Estate
  - Strategie e strumenti di facility (esempio: Facility Management Uffici,...)
  - Sanità (esempio: Multiservizio Tecnologico Sanitario, Catasto Stradale,...)
- Sanità
  - Prodotti farmaceutici (esempio: Antisettici e Disinfettanti,...)
  - Macchine, apparecchiature ed impianti (esempi: Apparecchiature Elettromedicali per il monitoraggio, Ecotomografi,...)



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

- Materiali ed attrezzature tecniche (*esempio: Service Dialisi,...*)
- Tecnologie
  - Tecnologie per l'ufficio (*esempio: Fotocopiatori, Pc Desktop, Stampanti,...*)
- Telecomunicazioni
  - Servizi a valore aggiunto (*esempio: Contact Center, Ottimizzazione Telecomunicazioni,...*)
  - Servizi di base (*esempio: Telefonia Fissa e Connettività IP, Telefonia Mobile,...*)
  - Sistemi Informativi (*esempio: Reti Fonia Dati,...*)
  - Sistemi privati per telefonia (*esempio: Centrali Telefoniche,...*)

Le verifiche ispettive saranno richieste da Consip per un numero massimo di giornate/uomo pari a 2.770 (duemilasettecentosettanta). Tale quantitativo massimo di giornate/uomo non è vincolante per la Consip, che potrà richiedere anche verifiche ispettive per un numero di giorni inferiori al numero massimo sopra indicato.

## **4.2 Importo dell'incarico**

L'importo a base d'asta è pari ad euro 650,00 (seicentocinquanta/00) giornata/persona (o giorno/uomo), IVA esclusa dove per giornata/persona si intende l'impegno di un Ispettore Responsabile per 8 ore lavorative.

Tale importo deve intendersi comprensivo di tutti i costi, gli oneri e le spese accessorie, derivanti e/o comunque connessi all'espletamento delle attività oggetto del presente Capitolato e del Contratto (che verrà stipulato con l'Organismo di Ispezione aggiudicatario), ivi incluse le spese di viaggio e di trasferta, nonché i costi e gli oneri economici relativi all'attività del Responsabile Tecnico e i costi relativi ad attività di "blind test" eventualmente richieste secondo quanto descritto al paragrafo 6.6.

L'Ispettore Responsabile potrà avvalersi, nell'espletamento delle verifiche ispettive e su autorizzazione dell'Assuntore, di Ispettori in addestramento, fermo



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

restando che le verifiche ispettive dovranno essere effettuate dall'Ispettore Responsabile. Restano, a totale ed esclusivo carico dell'Assuntore medesimo, i costi ed gli oneri derivanti dall'eventuale utilizzo dei suddetti Ispettori in addestramento.

Nell'ambito della durata del Contratto, di cui al successivo paragrafo 4.3, il numero massimo di giorni/uomo richiesti è pari a 2.770 (duemilasettecentosettanta) giorni/uomo di un Ispettore Responsabile.

Consip si riserva di richiedere, di volta in volta, nell'ambito delle aree/sottoaree merceologiche precedentemente indicate, gli interventi di verifica fino alla concorrenza del numero di giorni/uomo pari a 2.770 (duemilasettecentosettanta).

Consip si riserva, nei limiti dei quantitativi massimi sopra indicati, di richiedere all'aggiudicatario verifiche ispettive relative alla gara "Servizio sostitutivo di mensa mediante buoni pasto", eventualmente indetta ed aggiudicata dalla Consip medesima nel periodo di durata del Contratto, per un quantitativo massimo non vincolante di n. 252 giorni/uomo.

Il corrispettivo del Contratto che verrà stipulato con Consip sarà determinato sulla base delle ore/uomo effettivamente espletate da un Ispettore Responsabile (cfr. 5.3.2) e rendicontate dall'Organismo di Ispezione in relazione alle verifiche richieste, come meglio specificato nel successivo paragrafo 9.

#### **4.3 Durata dell'incarico**

Il Contratto che verrà stipulato con la Consip avrà durata di 24 (ventiquattro) mesi e potrà essere prorogato, su richiesta scritta della Consip, per un periodo massimo di ulteriori 12 (dodici) mesi, nel caso in cui, alla scadenza dei primi 24 (ventiquattro) mesi, non sia stato raggiunto il numero di giorni/uomo pari a 2.770.

Il Contratto si intenderà scaduto, anche prima della scadenza dei 24 mesi, nell'ipotesi di raggiungimento del numero massimo di giorni/uomo pari a 2.770.



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

## **5 REQUISITI MINIMI E ORGANIZZAZIONE DELL'ASSUNTORE**

### **5.1 Requisiti dell'organizzazione interna**

L'Assuntore deve disporre di una organizzazione adeguata ed efficiente in modo da garantire la corretta, regolare ed idonea esecuzione delle prestazioni, per soddisfare i requisiti di qualità dei servizi previsti dal presente documento.

L'Assuntore dovrà prontamente adeguarsi alle eventuali esigenze impreviste ed improvvise rilevate e segnalate dalla Consip in qualsiasi momento per particolari condizioni di emergenza quali, a titolo indicativo e non esaustivo, indisponibilità della P.A. e/o del Fornitore, esigenze gestionali interne, ecc..

L'Assuntore dovrà garantire a Consip che ciascun Ispettore Responsabile indicato dall'Assuntore in sede di offerta, e che eseguirà le verifiche richieste da Consip (cfr. 5.3.2), sia certificato come Responsabile Gruppo di Audit di SGQ in accordo alla norma UNI EN ISO 19011 (con certificato in corso di validità) da Ente accreditato secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2004. Resta inteso che Consip non potrà richiedere l'utilizzo giornaliero di più di 10 ispettori, o comunque un utilizzo giornaliero di ispettori superiore a quello indicato nell'offerta tecnica se maggiore di 10. Resta inteso che per ogni verifica ispettiva è previsto il coinvolgimento di un solo Ispettore Responsabile.

L'Assuntore, nel caso di carenze od assenze impreviste del personale ispettivo, dovrà tempestivamente comunicarlo alla Consip che, previa verifica della sussistenza dei requisiti minimi indicati nel presente Capitolato (e, se valutati in sede di offerta di quelli aggiuntivi ulteriormente offerti), autorizzerà l'Assuntore alla sostituzione del personale ispettivo.

Le carenze o assenze di personale che per qualsiasi motivo si verificassero durante l'esecuzione del Contratto non potranno essere invocate dall'Assuntore per giustificare minori prestazioni e/o il mancato raggiungimento dei requisiti di qualità.



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

La struttura organizzativa minima dell'Assuntore per lo svolgimento del Servizio deve prevedere:

- a) *Rappresentante legale*: responsabile contrattuale del rapporto con Consip;
- b) *Responsabile Tecnico*: responsabile dell'esecuzione operativa dell'appalto e interlocutore tecnico principale nei rapporti con Consip;
- c) *Segreteria tecnica*: responsabile della gestione della documentazione di audit, delle comunicazioni con le P.A./Fornitore, gli Ispettori Responsabili e Consip, della gestione dell'attività di "blind test" per la verifica della qualità del servizio di call center erogato dai Fornitori.
- d) *Auditor o Ispettore Responsabile*: responsabile ed esecutore dello svolgimento delle verifiche ispettive.

L'Assuntore dovrà gestire le problematiche derivanti da carenze accertate e potenziali dell'Ispettore Responsabile provvedendo all'immediata sostituzione dello stesso, previa comunicazione e autorizzazione della Consip, nelle modalità di seguito indicate, qualora queste possano compromettere:

- a) il rispetto del piano di audit;
- b) i rapporti con le P.A. e/o i Fornitori e/o gli Esercizi convenzionati;
- c) la veridicità e la completezza delle informazioni trasmesse a Consip.

In caso di mancata autorizzazione dovuta alla inidoneità/assenza/incompletezza dei requisiti minimi (e, se valutati in sede di offerta tecnica, aggiuntivi) dell'Ispettore Responsabile, l'Assuntore dovrà presentare, entro 2 (due) giorni lavorativi dalla richiesta di Consip medesima, un nuovo curriculum. Qualora il suddetto curriculum presenti carenze e/o comunque sia valutato da Consip "non idoneo" rispetto a quanto previsto per la figura dell'Ispettore Responsabile (sia nel presente Capitolato sia nell'Offerta Tecnica), la Consip si riserva il diritto di risolvere il Contratto stipulato con l'Organismo di Ispezione secondo quanto previsto nello Schema di Contratto.



## **5.2 Responsabilità e Obblighi dell'Assuntore**

L'Assuntore dovrà erogare i servizi secondo le modalità definite nel presente Capitolato, la loro esecuzione dovrà comunque avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun danno o pregiudizio al Fornitore e/o alla P.A. e/o agli Esercizi convenzionati.

L'Assuntore dovrà garantire il continuo funzionamento di un telefono, un telefax, una e-mail dedicati ai collegamenti con Consip, tali contatti dovranno essere comunicati a Consip entro 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi dalla stipula del Contratto.

L'Assuntore non potrà utilizzare quanto messo a disposizione dalla Consip per usi diversi da quelli previsti nel Contratto (che verrà stipulato con l'aggiudicatario) e nel presente documento.

L'Assuntore è obbligato a tenere a disposizione della Consip una adeguata documentazione relativa ad ogni verifica ispettiva, come specificato nel paragrafo 8 Reportistica Consip.

La Consip si riserva di richiedere tale documentazione, al fine di verificare la completezza e la correttezza delle informazioni e dei dati ivi riportati. L'Assuntore è obbligato a trasmettere la suddetta documentazione entro 7 (sette) giorni naturali e consecutivi dalla richiesta.

La Consip non assume alcuna responsabilità per quanto derivante a cose e terzi a seguito di mancato rispetto dei previsti adempimenti.

All'attivazione del Programma di audit, l'Assuntore deve garantire che gli audit vengano eseguiti secondo il programma prestabilito con Consip.

## **5.3 Figure professionali coinvolte nell'esecuzione del Contratto**

Le figure professionali coinvolte nell'esecuzione del Contratto sono le seguenti:

- a) Responsabile Tecnico;
- b) Ispettore Responsabile o Responsabile del Gruppo di Audit.



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

### **5.3.1 Responsabile Tecnico**

Il Responsabile Tecnico appositamente nominato dall'Organismo di Ispezione all'atto della stipula del Contratto, dovrà far parte del personale interno dell'Assuntore e dovrà avere i seguenti requisiti e responsabilità:

#### **5.3.1.1 Requisiti minimi**

Laureato, con anzianità lavorativa di almeno 10 anni e 4 anni complessivi di esperienza lavorativa nell'ambito di progetti di consulenza organizzativa, ai quali ha preso parte come responsabile di progetto.

#### **5.3.1.2 Requisiti aggiuntivi**

Tali requisiti si intendono aggiuntivi rispetto ai requisiti minimi richiesti al paragrafo precedente 5.3.1.1, e saranno oggetto di valutazione e quindi di attribuzione del punteggio tecnico secondo quanto descritto nel Disciplinare di gara.

Il curriculum vitae del Responsabile Tecnico deve essere presentato in sede di Offerta Tecnica secondo le modalità previste nel Disciplinare di gara.

#### **5.3.1.3 Ruolo e Responsabilità**

##### **▪ Ruolo**

Il Responsabile Tecnico si interfaccia costantemente con la struttura Consip apportando la propria esperienza nell'ambito del progetto e fornisce, ove richiesto, le proprie competenze specialistiche.

Svolge un ruolo di coordinamento delle altre risorse specialistiche (di cui conosce competenze, specializzazioni ed attitudini) assicurandone il commitment e la condivisione degli obiettivi.

##### **▪ Responsabilità**





A titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) individuare e selezionare, secondo le modalità specificate al paragrafo 5.3.2, gli ispettori responsabili delle verifiche;
- b) inviare a Consip i Piani di audit in accordo con il Programma di audit ricevuto da Consip;
- c) definire e gestire, in accordo con Consip, le eventuali problematiche connesse al processo di verifica ispettiva;
- d) redigere e trasmettere a Consip la Relazione di Chiusura;
- e) approvare e trasmettere a Consip il Rapporto di Ispezione (predisposto dall'Ispettore Responsabile);
- f) inviare a Consip l'ulteriore Reportistica indicata nel paragrafo 8, ed a richiesta l'eventuale documentazione di supporto;
- g) archiviare e conservare per 5 anni tutta la documentazione relativa alle attività di verifica ispettiva e renderla disponibile a Consip entro una settimana dalla richiesta scritta.

### **5.3.2 Ispettore Responsabile**

Per ciascuna Ispezione è previsto il coinvolgimento professionale di un solo Ispettore Responsabile che deve avere qualifica, addestramento, esperienza adeguate e una conoscenza soddisfacente dei requisiti delle ispezioni da svolgere; deve essere in grado di formulare un giudizio professionale in relazione alla conformità delle attività a requisiti generali, sulla base dei risultati della verifica e redigere il relativo rapporto; non deve trovarsi in situazioni di conflitto di interesse con le P.A./Fornitori sottoposti a verifiche ispettive né deve avere rapporti, sia direttamente che tramite società controllanti, controllate e collegate, con i medesimi Fornitori.

Deve inoltre possedere la necessaria conoscenza della tecnologia utilizzata per la realizzazione del prodotto/servizio ispezionato e del modo in cui i prodotti o i processi sottoposti ad ispezione sono utilizzati o si intende utilizzarli e dei difetti che potrebbero verificarsi durante l'impiego o in servizio.



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

Deve comprendere il significato degli scostamenti riscontrati rispetto al normale impiego dei prodotti o dei processi in questione.

Gli auditor incaricati di eseguire le verifiche ispettive devono possedere i requisiti di seguito riportati.

#### **5.3.2.1 Requisiti minimi**

L'Ispettore Responsabile dovrà essere certificato come Responsabile Gruppo di Audit di SGQ, in accordo alla norma UNI EN ISO 19011, da un Ente accreditato secondo la norma ISO CEI 17024. Saranno considerati titoli equipollenti i certificati aventi medesimi requisiti ottenuti nei vari Paesi firmatari degli accordi multilaterali europei (MLA/EA).

#### **5.3.2.2 Requisiti aggiuntivi**

Tali requisiti si intendono aggiuntivi rispetto ai requisiti minimi, già garantiti dalla certificazione richiesta (vedi paragrafo 5.3.2.1) come Responsabile del Gruppo di Audit di SGQ, e saranno oggetto di valutazione e quindi di attribuzione del punteggio tecnico secondo quanto descritto nel Disciplinare di gara.

I curricula degli Ispettori Responsabili devono essere presentati in sede di Offerta Tecnica secondo le modalità indicate nel Disciplinare di gara.

#### **5.3.2.3 Ruolo e Responsabilità**

##### **▪ Ruolo**

L'Ispettore Responsabile riferisce al Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione, si interfaccia con la struttura Consip dietro richiesta, apporta la propria esperienza nell'ambito della conduzione delle verifiche, raccogliendo tutte le evidenze oggettive relative alle verifiche condotte.

Suggerisce proposte migliorative per la conduzione delle verifiche e per il controllo della qualità delle forniture in accordo con gli obiettivi generali del progetto.



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

▪ **Responsabilità**

A titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) definire, in collaborazione con il Responsabile Tecnico, il Piano di audit ed inviare il predetto Piano presso le P.A. e/o Fornitori;
- b) predisporre la documentazione di supporto necessaria allo svolgimento dell'audit;
- c) condurre la riunione di apertura presso il Punto Ordinante/Fornitore;
- d) raccogliere ed esaminare tutte le registrazioni effettuate durante le attività;
- e) valutare la conformità della fornitura e/o del servizio rispetto ai criteri di riferimento definiti negli Schemi di Verifica Ispettiva;
- f) condurre la riunione di chiusura con i Responsabili della P.A./Fornitore;
- g) redigere il Rapporto di Ispezione da inviare all'Organismo di Ispezione, nella persona del Responsabile Tecnico.



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

## **6 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

### **6.1 Modalità di Attivazione ed Organizzazione del Servizio**

La Consip predisporrà, successivamente alla stipula del Contratto, un Programma delle Verifiche Ispettive, dando evidenza delle aree merceologiche oggetto di verifica, del numero di ordinativi sui quali svolgere le ispezioni, dei tempi e delle P.A./Fornitori/Esercizi convenzionati presso cui svolgere l'attività ispettiva.

Inoltre, si precisa che l'espletamento delle verifiche ispettive è condizionato all'adesione da parte delle Pubbliche Amministrazioni alle Convenzioni Consip oggetto del monitoraggio. La Consip si riserva, in ogni caso, la facoltà di attivare o meno le verifiche ispettive anche al verificarsi della condizione di cui sopra.

Il Programma delle Verifiche Ispettive sarà oggetto di condivisione con il Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione.

L'Assuntore, nella persona dell'Ispettore Responsabile, si impegna a redigere i Piani di audit coerentemente a quanto previsto dal suddetto Programma ed a far pervenire gli stessi, per condivisione, alla P.A./Fornitore (presso cui si svolgerà l'attività ispettiva al fine di permettere il coinvolgimento più opportuno del personale della P.A./Fornitore) e a Consip, entro 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi antecedenti la data prevista di inizio verifica; per audit svolti presso gli Esercizi convenzionati, i Piani di audit dovranno pervenire solamente a Consip, nei tempi sopra descritti.

Eventuali osservazioni da parte di Consip ai Piani di audit dovranno essere comunicate al Responsabile Tecnico entro 7 (sette) giorni naturali e consecutivi dalla ricezione dei Piani stessi e l'Assuntore si obbliga a rinviare i Piani di audit, modificati secondo quanto richiesto da Consip, entro e non oltre tre giorni naturali e consecutivi dalla comunicazione delle osservazioni da parte di Consip.

Ulteriori modifiche ai tempi previsti nel Piano, richieste dalla P.A./Fornitore, solo per comprovati motivi di indisponibilità nella partecipazione degli stessi, saranno recepite dall'Assuntore e comunicate a Consip per l'aggiornamento del



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

Programma delle Verifiche Ispettive al quale seguirà un nuovo invio del Piano di audit alla P.A./Fornitore (interessati dalla verifica ispettiva) e a Consip, entro 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi antecedenti la data prevista di inizio verifica.

In caso di richiesta di modifica temporale nell'arco della giornata, l'Ispettore Responsabile dovrà riportare tale esigenza sul Rapporto di Ispezione; in caso di richiesta di modifica di data, Consip dovrà essere informata per aggiornare il Programma e concordare lo spostamento.

L'orario dell'audit è da intendersi conforme all'orario di ufficio delle sedi delle P.A. e dei Fornitori e di apertura degli Esercizi convenzionati.

In relazione a quanto indicato nel Programma, la Consip comunicherà per iscritto (e-mail/fax), eventuali variazioni, almeno 5 (cinque) giorni lavorativi prima della data prevista per l'inizio della verifica. Ciò avverrà nel caso di richieste fuori programma e non pianificate che si renderanno necessarie al fine di monitorare il Servizio in maniera esaustiva ed in accordo con le esigenze delle Amministrazioni.

Il processo di **attivazione** delle verifiche ispettive è sintetizzato nel flusso di seguito riportato:

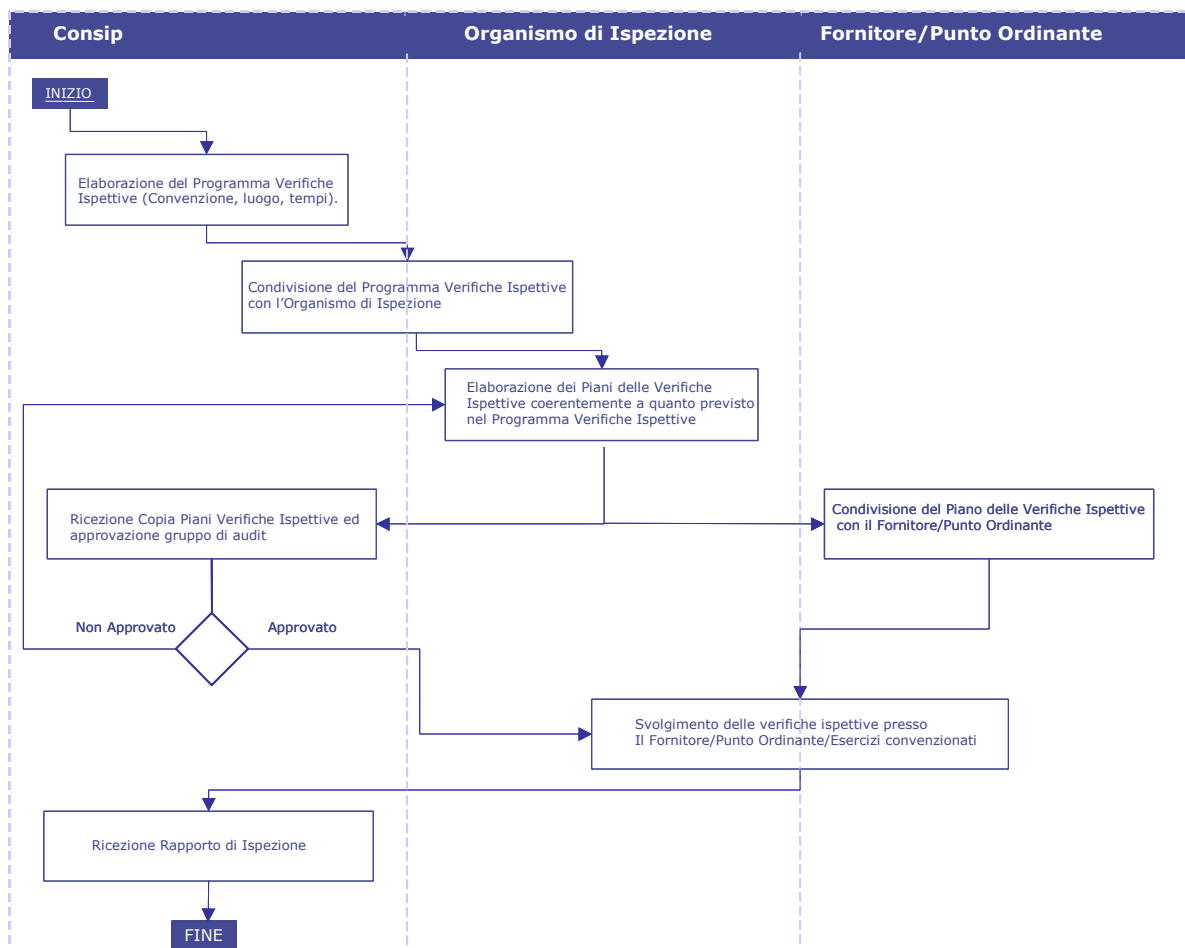


Fig. 1: Processo di attivazione delle verifiche ispettive

## 6.2 Erogazione del Servizio di Verifiche Ispettive

Le verifiche ispettive sono svolte, nell'ambito dei Piani di Verifiche Ispettive (o Piani di audit), concordati con Consip, avvalendosi di personale qualificato.

L'obiettivo delle verifiche si basa sui seguenti aspetti:



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

- a) verificare che il Fornitore rispetti i livelli di servizio previsti dalle Convenzioni (ex art. 26 legge 488/99 e s.m.i.) e/o dai singoli lotti di fornitura e/o servizio presenti nelle suddette Convenzioni;
- b) individuare le azioni ed i mezzi necessari per prevenire il verificarsi di non conformità;
- c) identificare le opportunità di miglioramento del Sistema di valutazione dei Fornitori.

Nell'effettuazione delle Verifiche Ispettive devono essere utilizzate le "Check List", elaborate dall'Assuntore sulla base degli Schemi di Verifica Ispettiva che, elaborati da Consip, saranno forniti all'Assuntore di volta in volta per ogni Convenzione da sottoporre al monitoraggio.

Al paragrafo 6.5 del presente Capitolato Tecnico, si riporta un documento standard di verifica ispettiva a titolo esemplificativo.

Inoltre la documentazione di supporto allo svolgimento dell'audit può essere costituita da:

- a) elenchi più o meno dettagliati degli aspetti da prendere in esame da parte dell'ispettore;
- b) questionari: serie di domande per valutare la completezza e l'adeguatezza del servizio/fornitura e del livello di servizio rispetto ai riferimenti stabiliti (legislazione applicabile, standard internazionali, standard interni convenzione Consip).

### **6.3 Esecuzione delle Ispezioni presso i Fornitori e le P.A.**

In fase di ispezione l'auditor rappresenta l'Organismo di Ispezione, per conto di Consip. L'Ispettore deve raccogliere copia della documentazione e quant'altro ritenuto utile che è risultato non conforme alle specifiche definite nella Convenzione, come evidenza oggettiva della non conformità. Tale documentazione, siglata dal Fornitore o dalla P.A., numerata in ordine progressivo non sarà allegata al Rapporto di Ispezione, ma dovrà essere



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

conservata come riscontro delle risultanze del Rapporto in un raccoglitore denominato "Allegati alla Verifica Ispettiva del\_\_\_\_\_ presso\_\_\_\_\_".

La Consip si riserva il diritto di far partecipare alla verifica ispettiva propri dipendenti appositamente nominati.

Al termine dell'ispezione, l'auditor deve procedere alla redazione del Rapporto di Ispezione su formato elettronico da inviare all'Organismo di Ispezione, nella persona del Responsabile Tecnico, per consentire a quest'ultimo la spedizione via e-mail a Consip entro 2 (due) giorni lavorativi dallo svolgimento dell'audit.

Inoltre, l'auditor deve provvedere direttamente a stampare presso la P.A./Fornitore il Rapporto di Ispezione, a firmarlo e a sottoporlo per la firma per presa visione al rappresentante della P.A. o del Fornitore, accompagnata dal relativo timbro.

L'Organismo di Ispezione, nella persona del Responsabile Tecnico, dovrà inviare a Consip, entro 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi dalla data di chiusura della verifica ispettiva, il Rapporto di Ispezione definitivo in originale, sia in formato cartaceo sia in formato elettronico.

### **6.3.1 Conduzione delle Verifiche Ispettive**

#### **6.3.1.1 Riunione di Apertura**

L'Ispettore Responsabile, alla data e all'ora prefissata, conduce una riunione di apertura alla quale sono presenti i Responsabili della P.A. o del Fornitore ed eventualmente un rappresentante Consip.

La riunione ha i seguenti scopi:

- a) presentare l'Ispettore Responsabile nonché le modalità di esecuzione dell'audit;
- b) riassumere il campo di applicazione, gli obiettivi, gli orari ed il calendario;
- c) confermare la disponibilità delle risorse e delle strutture necessarie allo svolgimento della verifica;
- d) definire il programma temporale e procedurale della verifica ispettiva;





*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

- e) precisare altri eventuali dettagli.

### **6.3.1.2 Raccolta delle evidenze**

L'Ispettore Responsabile:

- a) visita le aree oggetto dell'audit;
- b) effettua dei colloqui con il personale coinvolto ed esamina i documenti di registrazione che sono richiamati dalla Convenzione;
- c) raccoglie ed esamina tutte le registrazioni effettuate durante le verifiche e le numera progressivamente, inoltre richiede l'apposizione della firma su tutti gli elaborati raccolti da parte di chi li ha prodotti.
- d) valuta la conformità della fornitura/servizio rispetto ai criteri di riferimento adottati;
- e) individua le non conformità;
- f) registra le osservazioni e le non conformità rilevate ed al termine di ogni audit completa il documento "Rapporto di Ispezione".

### **6.3.1.3 Riunione di Chiusura**

L'Ispettore Responsabile conduce la riunione di chiusura con i responsabili della P.A. e/o del Fornitore, ed eventualmente con il rappresentante Consip. Tale riunione ha lo scopo di:

- a) comunicare le non conformità o le osservazioni rilevate e di assicurare che i risultati dell'audit siano ben compresi e condivisi;
- b) consegnare ai Responsabili della P.A. o del Fornitore copia del Rapporto di Ispezione, previa lettura e richiesta della firma per presa visione.

Il Responsabile Tecnico, ricevuto il Rapporto di Ispezione dall'Ispettore Responsabile, archivia tutta la documentazione relativa alle attività di verifica ispettiva ed invia a Consip il Rapporto di Ispezione.



#### **6.4 Esecuzione delle Ispezioni presso gli Esercizi Convenzionati**

Gli audit hanno lo scopo di verificare l'esistenza degli Esercizi convenzionati dal Fornitore aggiudicatario della gara per la "Fornitura del servizio sostitutivo di mensa - mediante buoni pasto - per le Pubbliche Amministrazioni" (eventualmente aggiudicata nel periodo di validità del contratto), e la spendibilità dei buoni pasto presso tali Esercizi, nonché il rispetto di eventuali obblighi previsti dal Capitolato Tecnico e/o assunti in sede di gara dal Fornitore nei confronti degli esercenti e delle Pubbliche Amministrazioni contraenti.

Il numero degli Esercizi convenzionati oggetto di campionamento di ciascun ciclo di verifiche ispettive per ciascun lotto di fornitura, sarà determinato dalla Consip, in base alla norma UNI ISO 2859:1993 parte 1° (livello II ordinario), e consegnato all'Organismo di Ispezione in fase di Programmazione delle attività di audit.

Si precisa che i riferimenti degli Esercizi oggetto del controllo non verranno preventivamente comunicati al Fornitore né dalla Consip né dall'Organismo di Ispezione. Allo stesso modo, non verrà comunicato all'Esercizio sottoposto al controllo di essere oggetto di un'attività ispettiva.

La Consip sarà tenuta a consegnare all'Organismo di Ispezione, in fase di programmazione, il quantitativo di Buoni Pasto del taglio stabilito nella relativa gara necessari per l'esecuzione delle verifiche ispettive.

Per ogni singolo esercizio saranno oggetto di verifica:

- l'esistenza dell'esercizio all'indirizzo definito,
- l'accettazione del Buono Pasto,
- il riconoscimento del valore nominale del Buono Pasto.

Al termine dell'ispezione, l'auditor deve procedere alla redazione del Rapporto di Ispezione da inviare all'Organismo di Ispezione, nella persona del Responsabile Tecnico, per consentire la spedizione a Consip secondo quanto disciplinato al paragrafo 6.1.

Alla chiusura del ciclo di ispezioni effettuate sul campione consegnato in fase di Programmazione, l'Organismo di Ispezione dovrà calcolare l'indice di Livello di Qualità Accettabile in base alla norma UNI ISO 2859:1993 parte 1°, riportando i risultati all'interno della Relazione di Chiusura (cfr. par. 8.1.8).

#### **6.4.1 Esito delle verifiche ispettive**

Relativamente all'esito del controllo, in funzione della tipologia di carenze riscontrate, si prenderanno in considerazione i seguenti Livelli di Qualità Accettabili – LQA (secondo UNI ISO 2859 parte 1°):

<b>Tipologia di carenza</b>		<b>LQA</b>
<b>A</b>	Non esistenza dell'Esercizio all'indirizzo definito negli Elenchi degli Esercizi	10
<b>B</b>	Mancata accettazione del Buono Pasto a seguito di consumazione di prodotti alimentari acquistabili, quali sostitutivi del pasto	
<b>C</b>	Mancato riconoscimento del valore nominale del Buono Pasto	

#### **Note relative all'esecuzione del controllo**

Si precisa che :

1. relativamente alla tipologia di carenza "A" , nel caso di assenza dell'esercizio al n° civico indicato, l'esito della verifica sarà da considerarsi negativo (esercizio non esistente) a meno che l'esercizio non sia comunque presente nell'area immediatamente adiacente (visibile dal n° civico indicato);
2. relativamente alla tipologia di carenza "B", nel caso in cui la motivazione di non accettazione di un buono pasto sia dovuta al cambio di gestione, tale evento non sarà considerato una carenza, a patto che tale cambio sia avvenuto successivamente alla consegna a Consip dell'elenco degli Esercizi convenzionati;



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

3. relativamente alla tipologia di carenza "C", per mancato riconoscimento del valore del buono pasto si intende anche il caso in cui vengano applicate tariffe differenti da quelle esposte al pubblico e/o vengano richiesti corrispettivi integrativi in denaro;
4. durante l'attività di verifica ispettiva non saranno considerati Esercizi oggetto di campionamento gli Esercizi che l'ispettore troverà chiusi a causa di uno dei seguenti motivi:
  - a. Chiusura per lutto
  - b. Chiusura per ferie
  - c. Chiusura per lavori di ristrutturazione

## **6.5 Standard dello Schema di Verifica Ispettiva**

L'attività di ispezione sarà svolta nell'ambito delle aree/sottoaree merceologiche come indicato al paragrafo 4.1.

Le verifiche ispettive saranno effettuate sulla base delle Check List redatte dall'Assuntore in conformità agli Schemi di Verifica Ispettiva che, elaborati da Consip, saranno forniti all'Assuntore, di volta in volta, per ogni Convenzione da sottoporre al monitoraggio ovvero, per gara relativa ai buoni pasto.

Le Verifiche Ispettive avranno come oggetto la verifica degli aspetti di prodotto/processo (relativi a forniture e/o servizi) che saranno ritenuti da Consip più significativi in termini di qualità delle forniture/servizi e/o più critici rispetto alla loro complessità ed importanza.

Lo Schema delle Verifiche Ispettive contiene i seguenti elementi:

1. La macrocategoria di riferimento (qualità del processo di esecuzione dell'ordine, qualità dei prodotti/servizi, qualità dei servizi di assistenza, qualità dei servizi integrativi di gestione, qualità del call center del fornitore);

2. L'oggetto del monitoraggio individuato tra le caratteristiche del prodotto/servizio e/o tra i sottoprocessi/sottoattività che influenzano l'aspetto della qualità definito dalla macrocategoria (tempi di consegna, tempi di intervento per ripristino, ecc.);
3. Il livello di servizio, ossia il valore di riferimento delle prestazioni/caratteristiche del prodotto/servizio come da Capitolato/Convenzione (es.: 30 gg. per la consegna, 48 ore per il ripristino, ecc.);
4. Il riferimento al paragrafo ed al comma del Capitolato/Convenzione relativi all'oggetto ed al livello di servizio;
5. Le modalità di riscontro oggettivo del rispetto del livello di servizio, specificando quale documentazione/riscontro deve essere rilevato e attestato dall'ispettore e quali registrazioni della fornitura devono essere confrontate tra loro (ordinativo di fornitura, verbale di consegna, verbale di intervento, ecc.);
6. Il luogo delle ispezioni, specificando se l'evidenza oggettiva può essere rilevata presso il Fornitore e/o presso il Punto Ordinante e/o esercizi convenzionati;
7. La frequenza e numerosità di verifica, cioè quante volte ed in che intervallo di tempo è opportuno effettuare la verifica.
8. Le modalità di valutazione delle conformità/non conformità per l'attribuzione dei punteggi, in funzione dei differenti scostamenti dal livello di servizio previsto in Capitolato/Convenzione. Per tutti i requisiti è previsto l'utilizzo della scala a 5 punti (descritta al paragrafo 6.9.1), ad eccezione di requisiti ai quali può essere associato esclusivamente un punteggio del tipo on/off (Conformità/Non Conformità Grave: 1 o 5).
9. Le penali applicabili dalle PP.AA. definite nella documentazione di gara in relazione ai livelli di servizio previsti in Capitolato/Convenzione;



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

10. Nel campo Note si potranno aggiungere ulteriori contenuti sul requisito da verificare (quanto è importante valutare quel requisito) e sulla criticità della valutazione (grado di difficoltà di rilevazione oggettiva del requisito).

Poiché gli elementi sopra indicati non si ritengono esaustivi, la Consip si riserva di richiedere un'attività di ispezione più approfondita rispetto a quanto previsto nello Schema delle Verifiche Ispettive, sia in funzione di una eventuale offerta tecnica migliorativa presentata dal fornitore aggiudicatario della convenzione oggetto del monitoraggio, sia rispetto ad ulteriori elementi da verificare, che comunque faranno sempre riferimento ai livelli di servizio previsti in Capitolato/Convenzione oggetto di verifiche ispettive.

## Esempio di Schema delle Verifiche Ispettive applicato alla Macrocategoria (A)

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Tempo di Attivazione dell'ordine	< 3gg	Convenzione/ Capitolato zz pag. xx comma yy	Data della richiesta con data della lettera di conferma d'ordine	> Ordinativo di fornitura; > Lettera di conferma ordine;	Presso il Fornitore e presso la PA	Una tantum	Conformità: T < 3gg Conformità con Osserv.: T = 3gg Non conformità lieve: 3gg < T ≤ 5gg; Non conformità importante: 5gg < T ≤ 10gg; Non conformità grave: T > 10gg;	si	Verificare le date dei documenti di registrazione
	Tempo di Gestione rettifiche/ modifiche in corso	< 1gg	Convenzione/ Capitolato zz pag. xx comma yy	Data della richiesta di modifiche con la data di conferma ricezione	> Modulo richiesta modifiche; > Lettera di conferma ricezione;	Presso il Fornitore e presso la PA	Una tantum	Conformità: T < 1gg Conformità con Osserv.: T = 1gg Non conformità lieve: 1gg < T ≤ 3gg; Non conformità importante: 3gg < T ≤ 5gg; Non conformità grave: T > 5gg;	no	Tutti i lotti
	Tempo di Consegna, installazione e messa in esercizio delle apparecchiature	– per ordinativi di fornitura fino a n. 100 apparecchiature, entro e non oltre 10 giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine";	Convenzione/ Capitolato zz pag. xx comma yy	Data dell'ordine con data del verbale di consegna	> Ordinativo di fornitura; > Verbale di consegna;	Presso la PA	semestrale	Conformità: T < 10gg Conformità con Osserv.: T = 10gg Non conformità lieve: 10gg < T ≤ 13gg Non conformità importante: 13gg < T ≤ 15gg Non conformità grave: T > 15gg	si	
		– per ordinativi di fornitura da n. 101 fino a n. 500 apparecchiature, entro e non oltre 25 giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine";	Convenzione/ Capitolato zz pag. xx comma yy	Data dell'ordine con data del verbale di consegna	> Ordinativo di fornitura; > Verbale di consegna;	Presso la PA	semestrale	Conformità: T < 25gg Conformità con Osserv.: T = 25gg Non conformità lieve: 25gg < T ≤ 28gg Non conformità importante: 28gg < T ≤ 30gg Non conformità grave: T > 30gg	si	
		– per ordinativi di fornitura da n. 501 fino a n. 1.000 apparecchiature, entro e non oltre 40 giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine";	Convenzione/ Capitolato zz pag. xx comma yy	Data dell'ordine con data del verbale di consegna	> Ordinativo di fornitura; > Verbale di consegna;	Presso la PA	semestrale	Conformità: T < 40gg; Conformità con Osserv.: T = 40gg Non conformità lieve: 40gg < T ≤ 43gg Non conformità importante: 43gg < T ≤ 45gg Non conformità grave: T > 45 gg	si	
		– per ordinativi di fornitura superiori a n. 1.000 apparecchiature, entro e non oltre 70 giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della "Data ordine".	Convenzione/ Capitolato zz pag. xx comma yy	Data dell'ordine con data del verbale di consegna	> Ordinativo di fornitura; > Verbale di consegna;	Presso la PA	semestrale	Conformità: T < 70gg Conformità con Osserv.: T = 70gg Non conformità lieve: 70gg < T ≤ 75gg; Non conformità importante: 75gg < T ≤ 80gg; Non conformità grave: T > 80gg;	si	

## 6.6 Verifiche sul servizio di call center erogato dai Fornitori aggiudicatari delle Convenzioni

Nell'ambito della macrocategoria "Qualità del call center del Fornitore" potrà essere richiesta, per alcune Convenzioni (se previsto nello Schema delle Verifiche Ispettive e comunque non per la gara "servizio sostitutivo mensa mediante buoni pasto"), l'attività di "blind test" per la verifica del requisito di copertura oraria e giornaliera del servizio di Call Center erogato dai Fornitori aggiudicatari delle Convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i..

La verifica in "blind test" dovrà essere eseguita attraverso un numero di telefonate differenti per ciascuna Convenzione ovvero per ciascun lotto di fornitura/servizio in caso di suddivisione in lotti della suddetta Convenzione, e comunque non superiori a 100 (cento) telefonate per singolo lotto.



Tali telefonate saranno eseguite e ripartite in orari differenti di diverse giornate lavorative e dovranno essere effettuate nell'arco di un mese.

Al termine della attività di "blind test" effettuata per ciascuna Convenzione ovvero per ciascun lotto di fornitura/servizio di ciascuna convenzione monitorata, l'Assuntore si obbliga a rendicontare l'attività svolta e ad inviare a Consip un "Rapporto sul Call Center" secondo quanto previsto al paragrafo 8.2.

## **6.7 Dimensionamento delle attività di ispezione**

Il tempo utile per svolgere le verifiche descritte negli Schemi di Verifica Ispettiva verrà quantificato in giorni/persona, tenendo presente che per giorno/persona si intendono 8 ore lavorative di un Ispettore Responsabile.

La durata massima dell'attività di ispezione è quantificata, a seconda della Convenzione e della tipologia di audit, come segue:

- presso le sedi della P.A.: massimo 1 (una) giornata/uomo per verificare un minimo di 1 (uno) Ordinativo di Fornitura;
- presso le sedi del Fornitore: massimo 1 (una) giornata/uomo per verificare un minimo di 10 (dieci) Ordinativi di Fornitura;
- presso le sedi degli Esercizi convenzionati: massimo 1 (una) giornata/uomo per verificare un minimo di 10 Esercizi convenzionati.

## **6.8 Registrazione delle valutazioni degli auditor**

Tutta la documentazione raccolta in occasione delle verifiche ispettive e le valutazioni degli auditor, secondo la normativa UNI EN ISO 19011:2003, sono registrate e archiviate dall'Organismo di Ispezione. Consip si riserva la facoltà di richiedere all'Organismo di Ispezione tali registrazioni.



## **6.9 Valutazione analitica delle ispezioni**

L'Assuntore si dovrà impegnare a fornire una valutazione del livello di conformità della fornitura/servizio sulla base dei parametri riportati nei singoli Schemi di Verifica Ispettiva.

L'Assuntore dovrà produrre:

- a) una valutazione puntuale dei livelli di servizio delle singole forniture/servizi in occasione delle singole ispezioni (documento di registrazione: Rapporto di Ispezione, vedi paragrafo 8.1.5);
- b) una valutazione conclusiva sulle ispezioni svolte nell'intero periodo di verifica o ciclo di verifica per gli audit svolti presso gli Esercizi convenzionati (documento di registrazione: Relazione di Chiusura, vedi paragrafo 8.1.8).

### **6.9.1 Valutazione nel Rapporto di Ispezione**

Negli Schemi di Verifica Ispettiva, è stata inserita una modalità di valutazione che evidenzia il livello di conformità (vedi paragrafo 2 – Definizioni) di ogni requisito, al quale corrisponde un punteggio come descritto nella tabella seguente:

<b>Livello di Conformità</b>	<b>Punteggio</b>
Conforme (on)	5
Conforme con Osservazioni	4
Non Conformità Lieve	3
Non Conformità Importante	2
Non Conformità Grave (off)	1



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

Il valore da assegnare ad ogni requisito presente negli Schemi di Verifica Ispettiva dovrà essere riportato nell'apposito spazio del documento "Check List" che l'Assuntore si impegna a redigere come previsto al paragrafo 8.1.2.

Al termine dell'ispezione, l'Ispettore Responsabile deve riportare sul Rapporto di Ispezione il livello di conformità di ogni singola macrocategoria pari alla media aritmetica dei valori assegnati ai singoli requisiti.

### **6.9.2 Valutazione nella Relazione di Chiusura**

In sede di stesura della Relazione, il Responsabile Tecnico dovrà elaborare i punteggi delle cinque macrocategorie riportati nei Rapporti di Ispezione, e produrre una valutazione analitica, ottenuta come media aritmetica dei punteggi relativi alle singole macrocategorie, aggregata per singolo Lotto (qualora sia prevista una suddivisione in lotti) e per singolo Fornitore all'interno della Convenzione, nonché effettuare il calcolo dell'LQA secondo la norma UNI ISO 2859:1993 parte 1° per ciascun fornitore per gli audit svolti presso gli Esercizi convenzionati.

### **6.10 Proposte migliorative relative all'attività di ispezione**

Sarà cura dell'Assuntore proporre eventuali migliorie tecniche alle modalità di ispezione indicate da Consip nel presente Capitolato Tecnico. In particolare l'Assuntore potrà individuare e segnalare a Consip, sia nei Rapporti di Ispezione sia nella Relazione di Chiusura, in una apposita sezione (vedi paragrafo 8.1.8), le azioni migliorative per rendere più efficace ed efficiente l'attività di ispezione, in termini di, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- frequenza e numerosità di verifica;
- punti di verifica presenti negli Schemi di Verifica Ispettiva;
- tempistiche;
- luoghi di verifica (Fornitori/PP.AA./Esercizi convenzionati);
- documentazione necessaria;



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

- criticità.

La Consip si limiterà a prendere atto di tali proposte senza che ciò comporti necessariamente modifiche al presente Capitolato e suoi allegati.



## **7 QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO**

### **7.1 Qualità**

La qualità del Servizio dovrà essere assicurata dall'Assuntore, rispettando i criteri del proprio sistema di qualità e applicando il Piano della Qualità del Servizio che definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'espletamento del Servizio.

Il Piano della Qualità del Servizio sarà redatto dall'Assuntore, nei tempi descritti al paragrafo 8.2, sulla base dello schema esposto al paragrafo 8.1.1 Piano della Qualità del Servizio, e costituirà il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dall'Assuntore all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Il Piano della Qualità del Servizio sarà sottoposto all'approvazione di Consip.

In funzione delle variazioni intervenute sui contenuti del Piano della Qualità del Servizio verranno prodotte e consegnate successive versioni o revisioni del documento.

La Consip si riserva inoltre la facoltà di richiedere, ogni volta che lo reputi opportuno, una nuova versione o revisione del Piano della Qualità del Servizio, che dovrà essere consegnato entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta scritta da parte di Consip.

Consip provvederà ad un monitoraggio sul Servizio dell'Assuntore al fine di assicurarne la piena conformità al presente documento.

Le risultanze di tale monitoraggio consentiranno anche di verificare la rispondenza fra le prestazioni previste contrattualmente e le prestazioni rese, oltre che il raggiungimento dei livelli di qualità assicurati dall'Assuntore come impegno di risultato. Potranno altresì servire ad individuare azioni aggiuntive necessarie, anche eventualmente non previste specificamente nelle prescrizioni contrattuali, in termini di qualità del servizio.

## 7.2 Livelli di Servizio

L'insieme dei requisiti di qualità da indicare nel Piano della Qualità del Servizio comprende come nucleo base di riferimento quelli di seguito elencati. Occorre sottolineare che, laddove è presente un valore numerico, questo è da intendersi come requisito minimo atteso da Consip (valore di soglia).

N.	Tipologia	Elemento di valutazione	Indicatore	Metrica	Formula	Valore di soglia
1	Conduzione del Servizio	Gestione risorse umane	Adeguatezza del personale	Numero di sostituzioni del personale richieste formalmente da Consip	$x = \frac{c}{d} * 100$ c = Num. Risorse sostituite su richiesta di Consip nel periodo di rilevazione d = Numero di risorse utilizzate nel periodo di rilevazione	≤10%
2	Conduzione del Servizio	Gestione risorse umane	Turn over del personale	Numero di sostituzioni del personale senza una richiesta formale di Consip	$x = \frac{e}{d} * 100$ e = Num. Risorse sostituite senza una richiesta di Consip nel periodo di rilevazione d = Numero di risorse utilizzate nel periodo di rilevazione	≤20%
3	Conduzione del Servizio	Gestione risorse umane	Tempestività nella sostituzione delle risorse non ritenute idonee da Consip	Tempo massimo necessario alla sostituzione di risorse non idonee	$T = Max(t)$ t = tempo necessario alla sostituzione di una risorsa non ritenuta idonea	≤5 g lavorativi
4a	Fornitura del Servizio	Accuratezza	Puntualità di consegna dei Rapporti di ispezione in formato elettronico	Numero di Rapporti di Ispezione inviati entro i tempi stabiliti nel paragrafo 8.2	$x = \frac{f}{g} * 100$ f = Num. Rapporti di Ispezione inviati in tempo g = Totale dei Rapporti di Ispezione inviati	≥85%



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

N.	Tipologia	Elemento di valutazione	Indicatore	Metrica	Formula	Valore di soglia
4b	Fornitura del Servizio	Accuratezza	Puntualità di consegna dei Rapporti di ispezione cartacei	Numero di Rapporti di Ispezione inviati entro i tempi stabiliti nel paragrafo 8.2	$x = \frac{f}{g} * 100$ f = Num. Rapporti di Ispezione inviati in tempo g = Totale dei Rapporti di Ispezione inviati	≥85%
5	Fornitura del Servizio	Accuratezza	Puntualità di consegna dei Piani di Audit in formato elettronico	Numero di Piani di Audit inviati entro i tempi stabiliti nel paragrafo 8.2	$x = \frac{f}{g} * 100$ f = Num. Piani di Audit inviati in tempo g = Totale dei Piani di Audit inviati	≥95%

Il periodo di rilevazione dei suddetti indicatori 1, 2, 3, 4a e 4b e 5 deve essere a cadenza mensile. Gli indicatori 4a e 4b devono avere ad oggetto i Rapporti di Ispezione relativi alle verifiche ispettive effettuate nel mese di rilevazione; l'indicatore 5 deve avere ad oggetto i Piani di Audit relativi alle verifiche programmate nel mese di rilevazione.

La rendicontazione deve avvenire entro 20 (venti) giorni naturali e consecutivi dalla chiusura del periodo di rilevazione.

I livelli di servizio indicati saranno utilizzati come indici di riferimento per l'eventuale applicazione di penali, secondo quanto meglio specificato al paragrafo 10.



## **8 REPORTISTICA CONSIP**

Tutti i report, ad esclusione di quanto definito al paragrafo 8.1.4 che verrà inviato a Consip solo a fronte di espressa richiesta, dovranno essere consegnati, sia su supporto cartaceo sia nel formato elettronico sorgente del tool con cui sono stati prodotti.

Tutto il materiale prodotto in esecuzione del Servizio sarà di esclusiva proprietà della Consip, che ne potrà disporre liberamente.

### **8.1 Tipologia e struttura dei report**

I documenti da realizzare per il Servizio sono i seguenti:

- a) Piano della Qualità del Servizio;
- b) Check List;
- c) Piano di Audit o delle Verifiche Ispettive;
- d) Riunione di Apertura;
- e) Rapporto di Ispezione;
- f) Rapporto sul Call Center;
- g) Rapporto sui Livelli di Servizio;
- h) Relazione di Chiusura;
- i) Stato avanzamento attività.

Nel corso delle attività, potranno essere individuate altre tipologie di report, i cui contenuti saranno congiuntamente concordati.

#### **8.1.1 Piano della Qualità del Servizio**

Nella redazione del Piano della Qualità il Fornitore seguirà lo schema di riferimento di seguito descritto:

##### *1. Scopo e Campo di applicazione*

Contiene lo scopo del piano della qualità ed una sintesi dei suoi contenuti e l'oggetto di applicazione;



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

## *2. Riferimenti e Terminologia*

### 2.1 Riferimenti

Contiene l'elenco dei documenti e delle norme di riferimento al piano della qualità;

### 2.2 Terminologia

Contiene le abbreviazioni, gli acronimi, le definizioni, che saranno utilizzati all'interno del documento;

## *3. Gestione del progetto e della documentazione*

### 3.1 Gestione del progetto e Documenti di registrazione della qualità

Contiene una schematizzazione generale sul sistema adottato per gestire la commessa e la descrizione dell'insieme di tutta la documentazione da produrre nel corso dell'esecuzione del Servizio;

### 3.2 Codifica, Distribuzione ed Archiviazione

Contiene le modalità per la rintracciabilità dei documenti, la loro raccolta e distribuzione e le modalità ed i luoghi di conservazione della documentazione della fornitura ed il periodo di mantenimento previsto per la documentazione stessa;

## *4. Organizzazione e Responsabilità*

### 4.1 Organigramma funzionale e nominativo

Contiene l'organigramma necessario per l'esecuzione del Servizio con l'identificazione dei responsabili delle varie attività della fornitura e le relazioni con le altre organizzazioni coinvolte nell'esecuzione del Servizio stesso;

### 4.2 Mansioni, Ruoli e Responsabilità

Contiene le responsabilità di ciascun ruolo definito nell'organigramma ed un dettaglio dei compiti. Si dovrà utilizzare una matrice, denominata "matrice delle responsabilità", per sintetizzare le responsabilità assegnate;

## *5. Gestione delle risorse*

Contiene la descrizione delle risorse tecniche ed umane che verranno utilizzate le modalità di selezione, qualifica ed addestramento di queste ultime;

## *6. Erogazione del Servizio*



#### 6.1 Modalità di Attivazione e di Erogazione del Servizio

Contiene le modalità di attivazione ed erogazione del Servizio, con particolare riferimento alla sequenza delle attività previste per ciascuna attività

#### 6.2 Metodologie e output previsti

Contiene l'indicazione delle metodologie applicate e degli standard dei deliverables che verranno consegnati con l'indicazione temporale

#### 6.3. Verifiche, Validazioni e Riesami

Contiene l'indicazione della tipologia di controlli (verifiche, validazioni, riesami) da effettuare, degli strumenti da utilizzare per i controlli, la modulistica di rendicontazione dei risultati per tutte le attività oggetto del Servizio;

#### 6.4 Livelli di Servizio e valutazione

Contiene gli indicatori della qualità del servizio, gli attributi della qualità relativi a ciascun indicatore (tipologia, elemento di valutazione), le metriche con cui misurare gli attributi, i valori limite delle metriche ritenuti accettabili (valori di soglia);

##### 6.4.1 Procedura di valutazione e rendicontazione della qualità

Contiene la procedura di valutazione e rendicontazione della qualità dei servizi erogati;

#### *7. Gestione del Rischio e delle Non conformità*

Contiene le modalità di identificazione e controllo dei rischi per la gestione dei problemi sia in fase preventiva che correttiva specificando le modalità per il tracciamento e la risoluzione delle non conformità rilevate, le modalità per effettuare attività sistematica di verifica ispettiva;

#### *8. Miglioramento*

Contiene le modalità di rilevazione, analisi e rendicontazione dei dati per le attività legate al miglioramento del Servizio.

### **8.1.2 Check List**

E' il documento che, sulla base degli Schemi di Verifica Ispettiva, descrive, per ogni area merceologica, per ogni Convenzione e per ogni macrocategoria di



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

analisi, gli elementi da verificare in sede di audit e ne riporta le evidenze riscontrate dall'Ispettore Responsabile durante l'ispezione.

Tale documento dovrà contenere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti informazioni:

- Riferimento Convenzione e N. Lotto
- Data dell'audit
- Ora di inizio e di fine dell'audit
- Numero dell'ordinativo di fornitura verificato
- Luogo di verifica
- Denominazione e sede P.A./Fornitore/Esercizio convenzionato
- Responsabili P.A./Fornitore
- Ispettore Responsabile
- Requisiti da verificare
- Riferimento a Capitolato Tecnico
- Evidenze
- Note

Sarà redatto dall'Assuntore prima dell'avvio delle attività di verifica ispettiva e condiviso e approvato da Consip.

### **8.1.3 Piano di Audit**

È il documento che elenca soggetti e oggetti dell'ispezione ed ha valore informativo. Deve essere compilato e fatto pervenire, ai soggetti interessati, entro 10 giorni naturali e consecutivi antecedenti alla data prevista dell'ispezione. In sede di presentazione del Piano di audit, l'Assuntore sarà tenuto a comunicare il nominativo dell'Ispettore Responsabile (individuato tra quelli indicati nei CV) che effettuerà la verifica.

Tale documento deve contenere, a titolo esemplificativo, e comunque non esaustivo:

- a) Convenzione e Lotto (se esistente) di riferimento;

- b) Identificativo dell'Ordinativo di Fornitura sottoposto ad ispezione (per gli audit svolti presso le P.A./Fornitore);
- c) Numero Identificativo del documento (per gli audit svolti presso gli Esercizi convenzionati);
- d) Denominazione e Indirizzo della P.A./Fornitore/Esercizio convenzionato presso cui si svolgerà l'audit;
- e) Nominativo dell'Ispettore Responsabile;
- f) Tempistica dell'attività di ispezione in forma tabellare con l'indicazione dei seguenti campi:
  - Data;
  - Orario;
  - Area sottoposta a verifica (compresa riunione di apertura e chiusura);
  - Riferimento al capitolato/guida alla convenzione;
  - Personale P.A./Fornitore interessata/o;
  - Data di compilazione del Piano;
- g) Firma dell'Ispettore Responsabile.

#### **8.1.4 Riunione di Apertura**

È il documento in cui si dà evidenza dell'incontro fra l'Ispettore Responsabile ed il personale della P.A./Fornitore interessata/o dall'attività di ispezione ed eventualmente con un rappresentante Consip.

Tale documento deve contenere a titolo esemplificativo, e comunque non esaustivo:

- a) Convenzione (nonché Lotto, se esistente) di riferimento;
- b) Numero dell'ispezione;
- c) Denominazione e Indirizzo della P.A./Fornitore interessata/o dall'ispezione e/o esercizi convenzionati;
- d) Elenco dei presenti, con l'indicazione di nome e funzione di ciascuno;
- e) Attività della riunione che devono comprendere almeno:
  - chiarimento del ruolo dell'Ispettore Responsabile;

- illustrazione dell'obiettivo e l'estensione dell'ispezione (norme, prodotti/servizi, attività);
  - illustrazione della procedura di valutazione (fasi, classificazione, metodo di verbalizzazione);
  - illustrazione e conferma del contenuto del Piano di audit;
  - risposta a domande riguardanti argomenti specifici o delicati;
  - garanzia della riservatezza su processi e procedure da visionare;
  - verifica della disponibilità di tutta la documentazione necessaria;
  - individuazione di un locale di lavoro;
- f) Spazio dedicato alle note;
- g) Data;
- h) Firma dell'Ispettore Responsabile;
- i) Timbro e firma del rappresentante della P.A./Fornitore

### **8.1.5 Rapporto di Ispezione**

È il documento in cui si dà evidenza dei risultati dell'attività ispettiva svolta sugli ordinativi presso i Fornitori/PP.AA. e presso gli Esercizi convenzionati. Ad ogni verifica ispettiva presso gli Esercizi convenzionati e ad ogni Ordinativo di Fornitura sottoposto ad ispezione deve corrispondere un Rapporto di Ispezione anche quando si visionino più ordinativi all'interno della stessa P.A./Fornitore. Tale documento deve contenere, a titolo esemplificativo, e comunque non esaustivo:

- a) Convenzione e Lotto (se esistente) di riferimento;
- b) Data;
- c) Identificativo dell'Ordinativo di Fornitura sottoposto ad ispezione; (per gli audit svolti presso le P.A./Fornitore e/o esercizi convenzionati);
- d) Numero Identificativo del documento (per gli audit svolti presso gli Esercizi convenzionati)
- e) Numero dell'ispezione;
- f) Ora di inizio e fine dell'ispezione;

- g) Denominazione ed indirizzo della P.A./Fornitore/Esercizio convenzionato interessata/o dall'ispezione;
- h) Nominativo dell'Ispettore Responsabile;
- i) Risultati analitici della verifica in termini di punteggio per ogni macrocategoria esaminata (vedi paragrafo 6.9.1);
- j) Descrizione sintetica dei requisiti verificati e dei rilievi riscontrati;
- k) Riscontro di eventuale applicazione di penali da parte delle P.A. (nelle ipotesi previste dalla Convenzione) a fronte di una Non Conformità rilevata;
- l) Elenco dei presenti alla riunione di chiusura (nome, cognome e funzione) sia della P.A./Fornitore sia dell'Organismo di Ispezione (solo per audit svolto presso il Fornitore/P.A.);
- m) Relazione dell'Ispettore Responsabile;
- n) Non conformità riscontrate;
- o) Aree critiche/di miglioramento;
- p) Firma dell'Ispettore Responsabile;
- q) Firma e timbro del rappresentante P.A./Fornitore interessata/o (solo per audit svolto presso il Fornitore/P.A.).

### **8.1.6 Rapporto sul Call Center**

E' il documento che rendiconta per ogni Convenzione ovvero per ogni lotto di ciascuna convenzione, sottoposta a monitoraggio, l'attività di verifica del servizio di Call Center erogato dai Fornitori aggiudicatari delle Convenzioni.

Tale documento dovrà contenere a titolo esemplificativo e non esaustivo le seguenti informazioni:

- a) Numero identificativo del documento;
- b) Convenzione e lotto di riferimento;
- c) Periodo di rilevazione;
- d) Numerosità delle telefonate effettuate;
- e) Elenco delle telefonate con relativa indicazione della data, ora ed esito;

- f) Percentuale di successo del “*blind test*” (rapporto tra il numero di telefonate con esito positivo e il numero totale delle telefonate effettuate);
- g) Firma del Responsabile Tecnico.

### **8.1.7 Rapporto dei Livelli di Servizio**

È il documento in cui devono essere dettagliati i valori di tutti gli indicatori descritti al paragrafo 7.2.

Per ogni Indicatore di Qualità dovranno essere evidenziati, i seguenti dati a titolo esemplificativo, e comunque non esaustivo:

- a) il periodo di riferimento;
- b) il valore assunto dalle singole variabili nel periodo;
- c) il livello di servizio effettivo del periodo;
- d) lo scostamento dal “valore di soglia” (positivo o negativo);
- e) i nominativi degli eventuali ispettori sostituiti;
- f) i numeri di protocollo/identificativi degli eventuali piani di audit e/o rapporti di ispezione pervenuti in ritardo.

### **8.1.8 Relazione di Chiusura**

È il documento in cui il Responsabile Tecnico deve esprimere una valutazione analitica basata sulle macrocategorie esaminate correlata con una sintesi sull’andamento della fornitura oggetto dell’attività di verifica, in base alle indicazioni espresse dagli Ispettori Responsabili nei diversi Rapporti di Ispezione.

I Rapporti di Ispezione, uno per Ordinativo di Fornitura sottoposto a ispezione e uno per ogni Esercizio convenzionato, dovranno essere aggregati per Lotto e per Fornitore. La Relazione dovrà evidenziare il comportamento del singolo Fornitore rispetto ai requisiti stabiliti nelle Convenzioni e il rispetto degli LQA definiti nel presente Capitolato calcolati in base alla norma UNI ISO 2859:1993 parte 1° per gli audit svolti presso gli Esercizi convenzionati.

In particolare la relazione dovrà contenere, a titolo esemplificativo, e comunque non esaustivo, i seguenti elementi:

- a) Convenzione e Lotto di riferimento;
- b) Data;
- c) Periodo di riferimento;
- d) Denominazione del Fornitore interessato dall'ispezione;
- e) Elenco degli Esercizi convenzionati auditati;
- f) Risultati analitici della verifica in termini di punteggio per ogni macrocategoria esaminata;
- g) Descrizione sintetica dei risultati delle ispezioni con particolare riferimento alle non conformità riscontrate;
- h) Valore dell'LQA calcolato secondo la norma UNI ISO 2859:1993 parte 1°;
- i) Relazione descrittiva delle proposte migliorative, vedi paragrafo 6.10, già parzialmente individuate nei singoli rapporti di ispezione;
- j) Identificazione delle aree critiche;
- k) Firma del Responsabile Tecnico.

L'Assuntore si impegna a redigerla ed inviarla a Consip secondo i tempi previsti al paragrafo 8.2.

### **8.1.9 Stato avanzamento attività**

È il documento con cui l'Organismo di Ispezione renderà a Consip le attività svolte. Tale documento dovrà essere redatto su base mensile ed inviato alla Consip elettronicamente entro i tempi stabiliti nel successivo paragrafo 8.2.

L'Organismo di Ispezione dovrà redigere uno stato di avanzamento delle attività per ciascun Lotto.

Lo Stato avanzamento attività dovrà contenere, a titolo esemplificativo, e comunque non esaustivo, oltre all'indicazione della Convenzione, del Lotto e del Fornitore, i seguenti elementi:

- a) Periodo di riferimento;
- b) Numero di ispezioni previste nel periodo;
- c) Numero di ispezioni effettuate nel periodo;
- d) Durata delle ispezioni (in giorni ed in ore);



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

- e) Numero di persone impegnate;
- f) Corrispettivo dovuto;

## **8.2 Tempi di consegna**

L'Assuntore dovrà impegnarsi a consegnare a Consip la reportistica descritta nel paragrafo 8.1, secondo le tempistiche descritte di seguito:

- a) Piano della Qualità del Servizio: redazione ed invio a Consip entro i 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi successivi alla stipula del contratto.
- b) Check List: redazione ed invio a Consip entro i 5 (cinque) giorni naturali e consecutivi successivi alla consegna, da parte di Consip, dello Schema delle Verifiche Ispettive e della documentazione necessaria, relativi alla convenzione da monitorare. Entro 7 (sette) giorni naturali e consecutivi dalla ricezione, Consip comunica all'Assuntore la sua approvazione ovvero le sue eventuali osservazioni/modifiche alle suddette Check List. Quest'ultimo, una volta recepite le eventuali modifiche indicate da Consip, invierà alla Consip stessa la versione definitiva delle Check List nei successivi 2 (due) giorni lavorativi.
- c) Piano di audit: da far pervenire rispettivamente alla P.A./Fornitore e a Consip, entro 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi antecedenti la data di inizio dell'attività ispettiva.
- d) Riunione di apertura: dovrà essere inviata a Consip in originale, entro 5 (cinque) giorni naturali e consecutivi dalla data di richiesta da parte di Consip medesima.
- e) Rapporto di Ispezione: invio a Consip, in originale ed in versione definitiva, sia in formato cartaceo sia in formato elettronico, entro 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi dalla data di chiusura della verifica ispettiva; in formato elettronico, in versione "provvisoria" entro 2 (due) giorni lavorativi dalla chiusura della predetta verifica ispettiva.





*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

- f) Rapporto sul Call Center: invio a Consip entro 5 (cinque) giorni lavorativi successivi alla data di chiusura del periodo di lavorazione (ad eccezione della gara relativa ai buoni pasto);
- g) Rapporto sui Livelli di Servizio: consegnato mensilmente, ed esattamente entro 20 giorni naturali e consecutivi dalla chiusura del mese di rilevazione.
- h) Relazione di Chiusura: entro 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi dal termine delle verifiche ispettive indicate nel Programma delle Verifiche Ispettive definito per ciascuna Convenzione; entro 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi dal termine del ciclo di verifiche ispettive indicato nel Programma delle Verifiche Ispettive definito per la gara che prevede verifiche presso gli Esercizi convenzionati.
- i) Stato Avanzamento Attività: da inviare a Consip nei 5 (cinque) giorni successivi alla scadenza del mese oggetto di rendicontazione. Entro i successivi 20 (venti) giorni lavorativi, Consip invia, in formato elettronico, l'approvazione del medesimo ovvero le eventuali osservazioni/chiarimenti da ottenere per l'approvazione di tale documento. A seguito della ricezione dell'approvazione/benestare, l'Assuntore potrà procedere alla fatturazione.
- j) Tutta la documentazione relativa ad ogni verifica ispettiva: entro 7 (sette) giorni naturali e consecutivi dalla richiesta di Consip (cfr. paragrafo 5.2).



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

## **9 MODALITA' E TEMPI DI PAGAMENTO**

Il corrispettivo dovuto per la prestazione delle attività oggetto del presente Capitolato e del Contratto (che verrà stipulato con l'Assuntore aggiudicatario) è calcolato in base al corrispettivo relativo al numero di ore/persona di un Ispettore Responsabile rendicontate, risultanti dallo "Stato avanzamento attività" di cui al paragrafo 8.1.9 e approvato dalla Consip.

Ricevuto lo Stato di Avanzamento delle Attività, la Consip effettuerà un controllo sulla completezza e la correttezza della documentazione, come disciplinato al paragrafo 8.2, lett. i, invierà all'Organismo di Ispezione una comunicazione di benestare all'emissione della fattura a carico del Fornitore aggiudicatario del lotto di fornitura.

Ricevuta la comunicazione di benestare, l'Organismo di Ispezione emetterà fattura nei confronti del Fornitore inviandone una copia per conoscenza alla Consip.

Anche nel caso di rilievi e/o non conformità a carico del Fornitore, quest'ultimo, in ogni caso, non potrà interrompere ad alcun titolo l'obbligo di ottemperare al pagamento della fattura a favore dell'Organismo di Ispezione.

Il Fornitore di ciascuna Convenzione dovrà effettuare il pagamento dell'importo indicato in fattura, a favore dell'Organismo di Ispezione, nei tempi stabiliti e descritti nel Contratto. Decorso tale periodo, l'Organismo di Ispezione invierà apposita comunicazione alla Consip, evidenziando l'inadempimento del Fornitore e chiedendo il pagamento delle somme di sua pertinenza.

La Consip richiederà al Fornitore inadempiente l'invio della documentazione comprovante l'avvenuto pagamento, entro un tempo massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla data della comunicazione. Decorso tale termine con esito negativo, la Consip emetterà un ordine di acquisto avente ad oggetto i servizi di verifiche ispettive erogati dall'Organismo di Ispezione.



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

Ricevuto l'ordine di acquisto, l'Organismo di Ispezione dovrà emettere relativa fattura intestata alla Consip, allegando copia della nota di credito (che annulla la fattura) emessa nei confronti del Fornitore inadempiente, a seguito della quale verrà predisposto ed effettuato il pagamento dell'importo da parte di Consip (nei tempi stabiliti nel Contratto).



## **10 PENALI**

Nelle ipotesi di ritardo nell'adempimento e/o di difformità di prestazione nell'esecuzione dei servizi non imputabili alla Consip, ovvero a forza maggiore o caso fortuito, la Consip S.p.A. applicherà all'Organismo di ispezione le seguenti penali:

- a) Per ogni giorno di ritardo nella consegna del *"Piano della Qualità della Fornitura"*, rispetto ai termini stabiliti nel presente Capitolato, la Consip applicherà all'Assuntore una penale pari a Euro 400,00 (quattrocento/00);
- b) Per ogni giorno di ritardo nella consegna delle *"Check List"*, rispetto ai termini stabiliti nel presente Capitolato, la Consip applicherà all'Assuntore una penale pari a Euro 400,00 (quattrocento/00);
- c) Per ogni giorno di ritardo nella consegna del *"Rapporto sul Call Center"*, rispetto ai termini stabiliti nel presente Capitolato, la Consip applicherà all'Assuntore una penale pari a Euro 100,00 (cento/00);
- d) Per ogni giorno di ritardo nella consegna del *"Rapporto dei Livelli di Servizio"*, rispetto ai termini stabiliti nel presente Capitolato, la Consip applicherà all'Assuntore una penale pari a Euro 150,00 (centocinquanta/00);
- e) Per ogni giorno di ritardo, oltre i 5 (cinque) giorni successivi rispetto ai termini stabiliti nel presente Capitolato, nella consegna della *"Relazione di Chiusura"*, la Consip applicherà all'Assuntore una penale pari a Euro 600,00 (seicento/00);
- f) Per ciascun livello di servizio, indicato al paragrafo 7.2, la Consip applicherà all'Assuntore, nell'ipotesi in cui venga superato il livello di soglia indicato, una penale pari a Euro 150,00 (centocinquanta/00), per ogni punto percentuale (o frazione per eccesso) eccedente la soglia.

Gli inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui al presente paragrafo, verranno contestati all'Assuntore dalla Consip;



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

L'Assuntore dovrà comunicare in ogni caso alla Consip le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, nel termine massimo di giorni lavorativi 5 (cinque) dalla ricezione della stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio della Consip, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, saranno applicate all'Assuntore le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

La Consip potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo avvalendosi della cauzione o delle eventuali altre garanzie rilasciate dall'Assuntore, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso l'Assuntore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

La Consip potrà applicare all'Assuntore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) dell'importo massimo del Contratto.

L'applicazione delle penali previste dal presente paragrafo non preclude il diritto della Consip a richiedere il risarcimento degli eventuali maggior danni, ovvero a risolvere il Contratto secondo quanto indicato nello Schema di Contratto.



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

## **11 RISERVATEZZA**

L'Assuntore dovrà:

- a) mantenere la più assoluta riservatezza per quanto concerne l'uso di tutti i documenti, disegni, informazioni di cui potrebbe venire in possesso nell'esercizio delle proprie attività;
- b) non scattare fotografie, che non siano strettamente connesse con l'esecuzione del servizio;
- c) non utilizzare all'esterno, e per altri scopi, il materiale connesso all'espletamento dei servizi, senza la preventiva autorizzazione scritta della Consip;
- d) riservare al personale della Consip la prima informazione sui fatti, gli accadimenti e le problematiche derivanti dalla gestione dei servizi;
- e) utilizzare personale che *i)* non abbia mai intrattenuto rapporti pregressi con i Fornitori e con le P.A. interessate dall'attività di verifica e non potrà trattenere rapporti professionali nei due anni successivi allo svolgimento dell'incarico; *ii)* non versi in situazioni potenziali e/o attuali di conflitto di interesse con i Fornitori e le PA interessate dall'attività di verifica;
- f) non abbia, direttamente o indirettamente, tramite società controllanti, controllate e/o collegate, rapporti con i Fornitori sottoposti a verifiche ispettive.



*Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. stipulate da Consip S.p.A.*

## **12 ALLEGATI**

I Capitolati Tecnici delle Convenzioni che sono oggetto di Monitoraggio e gli Schemi delle Verifiche Ispettive saranno consegnati successivamente all'aggiudicatario per le finalità di cui al presente Capitolato Tecnico.