

ALLEGATO 4

CAPITOLATO TECNICO

PER LA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO DI VERIFICHE ISPETTIVE SULLE FORNITURE DI BENI E SERVIZI ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI RELATIVE ALLE CONVENZIONI EX ART. 26 L. 488/1999 E S.M.I. STIPULATE O CHE VERRANNO STIPULATE DALLA CONSIP S.P.A. E AGLI ACCORDI QUADRO CONCLUSI EX ART. 59 DEL D.LGS. 163/2006



INDICE

PREMESSA	4
DEFINIZIONI	6
RIFERIMENTI NORMATIVI	9
1. OGGETTO, DURATA E IMPORTO DELL'INCARICO	10
1.1 OGGETTO DELL'INCARICO	10
1.2 IMPORTO DELL'INCARICO	11
1.3 DURATA DEL CONTRATTO	12
2. REQUISITI MINIMI E ORGANIZZAZIONE DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE ..	13
2.1 REQUISITI DELL'ORGANIZZAZIONE INTERNA	13
2.2 RESPONSABILITÀ E OBBLIGHI DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE	15
2.3 FIGURE PROFESSIONALI PER LE QUALI SONO RICHIESTE REQUISITI MINIMI	16
2.3.1 <i>Responsabile Tecnico</i>	16
2.3.2 <i>Ispettore Responsabile</i>	17
2.4 PIANO DI COMUNICAZIONE	19
2.5 PIANO DI FORMAZIONE	19
3. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	20
3.1 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	20
3.1.1 <i>Modalità operative</i>	20
3.2 EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI VERIFICHE ISPETTIVE	25
3.3 STANDARD DI SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE	26
3.4 CONDUZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE	27
3.4.1 <i>Riunione di apertura</i>	27
3.4.2 <i>Raccolta delle evidenze/informazioni</i>	28
3.4.3 <i>Modalità di valutazione e attribuzione dei punteggi alle macrocategorie/requisiti</i>	28
3.4.4 <i>Riunione di chiusura</i>	30
3.5 VERIFICHE DI BLIND TEST	30
3.6 VERIFICA DELLE DICHIARAZIONI DI FATTURATO DEI FORNITORI AGGIUDICATARI	31
3.7 DIMENSIONAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE	31
3.8 CONTROLLO DELL'ATTIVITÀ DI ISPEZIONE	32
3.9 PROPOSTE MIGLIORATIVE DELL'ATTIVITÀ DI ISPEZIONE	33
4. SISTEMA INFORMATIVO GESTIONALE	34
5. QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO	36
5.1 QUALITÀ DEL SERVIZIO	36
5.2 LIVELLI DI SERVIZIO E INDICATORI DI QUALITÀ	36
6. REPORTISTICA CONSIP	41
6.1 TIPOLOGIA E STRUTTURA DEI REPORT	41
6.1.1 <i>Piano della Qualità del Servizio</i>	41
6.1.2 <i>Check list</i>	43
6.1.3 <i>Piano di audit</i>	43
6.1.4 <i>Rapporto di ispezione</i>	44
6.1.5 <i>Rapporto di blind test</i>	45
6.1.6 <i>Rapporto sui livelli di servizio</i>	45
6.1.7 <i>Relazione di chiusura</i>	46
6.1.8 <i>Stato avanzamento lavori</i>	47
6.1.9 <i>Documento di rendicontazione delle verifiche ispettive</i>	47



6.2	MODALITÀ E TEMPI DI CONSEGNA.....	48
7.	MODALITA' E TEMPI DI PAGAMENTO	50
8.	PENALI	52
9.	RISERVATEZZA	54
10.	ALLEGATI.....	55



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. (di seguito anche solo “Convenzioni”) e degli Accordi Quadro conclusi ex art. 59 del D.Lgs. 163/2006 (di seguito anche solo “Accordi Quadro”), 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’Organismo d’Ispezione (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 S.p.A. (di seguito anche solo “Consip”) assume il ruolo di “Garante della qualità”.

Per “Monitoraggio delle forniture” si intende l’attività sistematica di verifica della qualità, con riferimento a caratteristiche e livelli quali/quantitativi dei prodotti approvvigionati e dei servizi erogati. 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 e/o degli Accordi Quadro, 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 cinque macro-categorie di analisi comuni a tutte le Convenzioni e agli Accordi Quadro, e rappresentano gli elementi ritenuti critici per ottenere una fornitura conforme ai livelli di servizio richiesti nelle Convenzioni e negli Accordi Quadro.

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

- a) Qualità del processo di esecuzione degli ordinativi di fornitura/contratti attuativi;
- 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;



- e) Qualità dei servizi di assistenza e manutenzione della fornitura oggetto delle Convenzioni e/o degli Accordi Quadro.

Il presente documento si compone di dieci capitoli e definisce le modalità di:

- a) attivazione e organizzazione del servizio di verifiche ispettive;
- b) esecuzione delle verifiche ispettive presso le sedi delle PP.AA./Fornitori;
- c) rendicontazione a Consip del servizio di verifiche ispettive.

Si precisa che il servizio di verifiche ispettive, potrà essere svolto dall'Organismo d'Ispezione anche su Convenzioni e/o Accordi Quadro aggiudicati provvisoriamente da Consip; tali verifiche ispettive saranno pertanto propedeutiche alla stipula delle Convenzioni e degli Accordi stessi.



DEFINIZIONI

Accordo Quadro: l'accordo concluso, ai sensi dell'art. 59 del D.lgs. 163/2006, dalla Consip S.p.A., anche per conto delle Amministrazioni, da una parte, ed i Fornitori, dall'altra parte, con lo scopo di stabilire le clausole relative agli Appalti Specifici da aggiudicare per tutta la durata del medesimo Accordo Quadro.

Appalto/i specifico/i: ciascuna procedura indetta da Consip e/o dalle singole Amministrazioni per la selezione, mediante rilancio del confronto competitivo tra i Fornitori parti dell' Accordo Quadro, del soggetto al quale affidare la fornitura di beni o servizi in base ai criteri, le modalità ed i termini indicati nell'Accordo Quadro e nella Richiesta di Offerta.

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 S.p.A.

Amministrazione aggiudicatrice delle Convenzioni per l'acquisto di beni e servizi di cui all'art. 26, legge 23 dicembre 1999, n. 488 e degli Accordi Quadro di cui all'art. 59 del D.Lgs. 163/2006 nonché della procedura descritta nel presente Capitolato e negli altri atti di gara, avente ad oggetto la fornitura di servizi di verifiche ispettive scaturenti dall'esecuzione delle Convenzioni medesime e degli Accordi Quadro mediante la selezione di un Organismo di Ispezione.

Contratto/i attuativo/i

L'accordo stipulato dalle Amministrazioni Contraenti con il Fornitore mediante l'ordinativo di fornitura, che recepisce le prescrizioni e le condizioni fissate nella Convenzione, nonché il contratto stipulato da Consip e/o dalla singola Amministrazione con l'aggiudicatario di ciascun Appalto Specifico.

Organismo di Ispezione

L'operatore economico, costituito nelle forme e con le modalità previste dalla legislazione vigente a livello nazionale e comunitario, al quale è affidato l'incarico per

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., per la prestazione del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle Convenzioni ex art. 26 L. 448/99 e s.m.i. stipulate o che verranno stipulate dalla Consip S.p.A. e agli Accordi Quadro conclusi ex art. 59 del D.Lgs. 163/2006

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

Classificazione del documento: Consip Public



la fornitura dei servizi di verifiche ispettive. Si precisa che l'Organismo d'Ispezione dovrà essere accreditato come Organismo di Ispezione di tipo "A" ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 con certificato in corso di validità emesso da Ente di accreditamento firmatario degli accordi multilaterali europei (MLA/EA).

Fornitore

L'impresa, RTI o Consorzio risultata/o aggiudicataria/o di una Convenzione ex art. 26 legge 488/99 e di un Accordo Quadro concluso ex art. 59 del D.Lgs. 163/2006, che conseguentemente è fornitrice/ore erogatrice/ore dei prodotti/servizi offerti in Convenzione e nell'Accordo Quadro.

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, alle dipendenze dell'Organismo d'Ispezione 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.

Ordinativo di fornitura

Il documento con il quale le Amministrazioni Contraenti, attraverso le Unità Ordinanti manifestano la loro volontà di utilizzare la Convenzione, impegnando il Fornitore alla prestazione dei servizi e/o forniture richiesti.

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



E' il documento che contiene il numero delle convenzioni, degli ordinativi di fornitura, delle giornate/ispettore necessarie allo svolgimento delle verifiche ispettive, definite in un intervallo di tempo.

Pubbliche Amministrazioni (PP.AA.)

Le Amministrazioni Pubbliche definite dall'articolo 1 del D.Lgs. 165/2001 e s.m.i. e gli altri soggetti che, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 26 della Legge 23 dicembre 1999, n. 488 s.m.i., utilizzano le Convenzioni stipulate da Consip o che aggiudicano gli Appalti specifici, in base ai criteri, alle modalità ed ai termini indicati nell'Accordo Quadro, stipulato da Consip in conformità all'art. 59 del D.Lgs. 163/2006.

Schema delle verifiche ispettive

E' lo schema che contiene, indicativamente, i livelli di servizio e gli adempimenti contrattuali di una Convenzione/Accordo Quadro che saranno oggetto delle verifiche ispettive, nonché le modalità di valutazione che saranno adottate dagli Ispettori. Tale schema è parte integrante dei Capitolati Tecnici delle Convenzioni/Accordi Quadro stipulati dalla Consip.

Verifica Ispettiva

Vedi "*Ispezione*".



RIFERIMENTI NORMATIVI

Le prestazioni richieste dal presente Capitolato Tecnico sono riconducibili a quanto prescritto dai seguenti documenti/norme, nella revisione/edizione in corso di validità:

1. UNI EN ISO 9000:2005 “Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario”;
2. UNI EN ISO 9001:2008 “Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti”;
3. UNI EN ISO 19011:2012 “Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione”;
4. UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 “Criteri generali per il funzionamento dei vari tipi di Organismi che effettuano attività di ispezione”;
5. UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 “Criteri generali per gli Organismi di certificazione del personale”.



1. OGGETTO, DURATA E IMPORTO DELL'INCARICO

1.1 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. e degli Accordi Quadro ex art. 59 del D.Lgs. 163/2006 e, ove richiesto, di effettuare verifiche ispettive per accertare la veridicità, in fase di pre-stipula, delle offerte tecniche presentate dai Fornitori aggiudicatari.

Le verifiche si svolgeranno presso le sedi e/o i locali delle Pubbliche Amministrazioni che avranno utilizzato le Convenzioni e/o gli Accordi quadro e/o presso i Fornitori aggiudicatari delle predette Convenzioni e/o degli Accordi Quadro, distribuiti su tutto il territorio nazionale, secondo una programmazione definita da Consip nel corso dell'erogazione del Servizio.

Le categorie merceologiche nell'ambito delle quali potranno essere richieste le verifiche ispettive sono, titolo esemplificativo e non esaustivo di seguito indicate:

- Beni e Servizi
 - Beni (*esempio: Vestiario, Arredi, Cancelleria,...*)
 - Food (*esempio: Derrate alimentari, Servizio sostitutivo mensa mediante Buoni Pasto,...*)
 - Trasporti (*esempio: 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,...*)
 - Materiali ed attrezzature tecniche (*esempio: Service dialisi,...*)
- Tecnologie (ICT)
 - 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 pari a 3.500 (tremilacinquecento) giorni/ispettore.

Tale quantitativo massimo di giorni/ispettore non è vincolante per la Consip, che potrà richiedere anche verifiche ispettive per un numero di giorni inferiori al numero massimo sopra indicato.

1.2 Importo dell'incarico

L'importo a base d'asta è pari ad Euro 600,00 (seicento/00) per giorno/ispettore, IVA esclusa, dove per giorno/ispettore si intende l'impegno di un Ispettore Responsabile (di seguito anche solo "ispettore") per 8 ore lavorative (cfr. par. 2.3.2).

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 delle figure professionali impiegate nello svolgimento del predetto Servizio, e i costi relativi all'attività di "blind test" eventualmente richiesta secondo quanto descritto al paragrafo 3.5.

Nell'ambito della durata del Contratto, di cui al successivo paragrafo 1.3, il numero massimo di giorni/ispettore richiesto è pari a 3.500 (tremilacinquecento).

Consip si riserva di richiedere, di volta in volta, nell'ambito delle categorie merceologiche precedentemente indicate, gli interventi di verifica fino alla concorrenza del numero di giorni/ispettore pari a 3.500 (tremilacinquecento).

Nel caso in cui, prima del decorso del termine di durata del Contratto, anche prorogato, sia esaurito il quantitativo massimo sopra indicato, Consip si riserva di richiedere all'Organismo di Ispezione, alle stesse condizioni, di incrementare il quantitativo massimo fino alla concorrenza di un quinto ai sensi del R.D. 2440/1923.

Il corrispettivo del Contratto che verrà stipulato con Consip sarà determinato sulla base delle giornate effettivamente espletate da un ispettore e rendicontate dall'Organismo di Ispezione sulla base delle verifiche ispettive svolte e documentate attraverso i Rapporti di ispezione, come meglio specificato al paragrafo 6.1.9.

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., per la prestazione del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle Convenzioni ex art. 26 L. 448/99 e s.m.i. stipulate o che verranno stipulate dalla Consip S.p.A. e agli Accordi Quadro conclusi ex art. 59 del D.Lgs. 163/2006

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

Classificazione del documento: Consip Public



1.3 Durata del Contratto

Il Contratto che verrà stipulato con la Consip avrà durata di ventiquattro mesi e potrà essere prorogato, su richiesta scritta della Consip, per un periodo massimo di ulteriori dodici mesi nel caso in cui, alla scadenza dei primi ventiquattro mesi, non sia stato raggiunto il numero di giorni/ispettore pari a 3.500 (tremilacinquecento), oppure non sia stato esaurito il quantitativo massimo già incrementato di un quinto ai sensi del R.D. 2440/1923.

Il Contratto si intenderà scaduto, anche prima della scadenza dei ventiquattro mesi, nell'ipotesi di raggiungimento del numero massimo di giorni/ispettore pari a 3.500 (tremilacinquecento).



2. REQUISITI MINIMI E ORGANIZZAZIONE DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE

2.1 Requisiti dell'organizzazione interna

L'Organismo di Ispezione deve disporre di una organizzazione adeguata ed efficiente in modo da garantire la corretta, regolare e idonea esecuzione delle prestazioni in accordo alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012, per soddisfare i requisiti di qualità dei servizi previsti dal presente documento.

L'Organismo di Ispezione 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'Organismo di Ispezione dovrà garantire a Consip che, a seconda della categoria merceologica oggetto di verifica, gli ispettori impiegati nell'attività siano qualificati in base alle esperienze acquisite in attività lavorative inerenti le specifiche materie (discipline o tecnologie) - afferenti alle specifiche caratteristiche dell'oggetto dell'ispezione - la cui padronanza è essenziale per le relative valutazioni.

Consip non potrà richiedere l'utilizzo giornaliero contemporaneo di più di 20 (venti) ispettori, o comunque un utilizzo giornaliero di un numero di ispettori superiore a quello indicato nell'Offerta Tecnica, quale caratteristica migliorativa, fino a un massimo di 30 (trenta).

La Consip si riserva di richiedere, in qualsiasi momento nel corso della durata del Contratto, per le attività di verifica svolte presso i Fornitori aggiudicatari di Convenzioni/Accordi Quadro (esempio: Convenzione Buoni Pasto), la presenza di una risorsa di coordinamento come supporto alle attività svolte dagli ispettori. Tale risorsa non comporterà per Consip un costo aggiuntivo e non andrà ad erodere il numero massimo dei giorni/ispettore previsti nel presente Capitolato.

L'Organismo di Ispezione dovrà inviare alla Consip, in fase di partecipazione alla gara, allegato all'Offerta Tecnica, il curriculum vitae del Responsabile Tecnico per la verifica della sussistenza dei requisiti minimi indicati nel presente Capitolato Tecnico (cfr. par. 2.3.1).

Tutti gli ispettori per essere coinvolti nelle attività ispettive devono essere adeguatamente qualificati e formati sulle procedure operative del presente Capitolato Tecnico.

L'Organismo di Ispezione, prima di avviare ciascun ciclo di verifiche ispettive, così come previsto nel Programma mensile (cfr. par. 3.1.1), dovrà tempestivamente

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., per la prestazione del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle Convenzioni ex art. 26 L. 448/99 e s.m.i. stipulate o che verranno stipulate dalla Consip S.p.A. e agli Accordi Quadro conclusi ex art. 59 del D.Lgs. 163/2006

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

Classificazione del documento: Consip Public



comunicare e inviare alla Consip la lista dei nomi degli ispettori che intenderà utilizzare per lo svolgimento delle verifiche ispettive.

La Consip si riserva di richiedere, in qualsiasi momento nel corso della durata del Contratto, le registrazioni relative alle qualifiche, alla formazione e all'esperienza del personale dell'Organismo d'Ispezione, al fine di verificare la competenza dei singoli addetti in relazione alle specifiche categorie merceologiche oggetto delle ispezioni da svolgere.

Qualora in relazione a uno o più ispettori impiegati nell'espletamento del Servizio, la Consip verifica la non idoneità delle suddette registrazioni, in relazione alla categoria merceologica oggetto di verifica, l'Organismo d'Ispezione dovrà, nel caso di mancata o insufficiente formazione del/gli ispettore/i, sospenderne l'impiego fino all'avvenuta formazione del/gli ispettore/i risultato/i non idoneo/i, ovvero nel caso di mancata o insufficiente esperienza, sostituirlo/i con ispettore/i in possesso dell'esperienza necessaria per lo svolgimento delle specifiche verifiche ispettive.

Le carenze o assenze di personale, che per qualsiasi motivo si verificassero durante l'esecuzione del Contratto, non potranno essere invocate dall'Organismo d'Ispezione per giustificare minori prestazioni e/o il mancato raggiungimento dei requisiti di qualità. Qualora le suddette carenze si protrassero per un periodo superiore a 20 giorni naturali e consecutivi dalla data prevista per l'inizio dell'attività ispettiva, Consip S.p.A. si riserva il diritto di risolvere il contratto.

Le **figure professionali** richieste all'Organismo di Ispezione previste dal presente Capitolato per lo svolgimento del Servizio sono:

- a) *Rappresentante legale*: responsabile contrattuale del rapporto con Consip.
- b) *Responsabile Tecnico*: responsabile dell'esecuzione operativa del Contratto e principale interlocutore tecnico nei rapporti con Consip per tutte le attività inerenti l'erogazione del Servizio oggetto del presente Capitolato Tecnico.
- c) *Coordinatore operativo*: si occupa della gestione della documentazione di audit, delle comunicazioni con le PP.AA./Fornitori, gli auditor e Consip e dell'attività di "blind test" per la verifica della qualità del servizio di call center erogato dai Fornitori.
- d) *Ispettore Responsabile*: responsabile ed esecutore dello svolgimento delle verifiche ispettive.
- e) *Gestore del Sistema informativo gestionale*: si occupa della progettazione, gestione, manutenzione e popolazione del sistema informativo dedicato alla gestione del presente Contratto, alla pubblicazione dei dati e della reportistica relativa all'attività di monitoraggio delle forniture erogate a favore di Consip.



L'Organismo di Ispezione dovrà gestire, autonomamente o su richiesta di Consip, le problematiche derivanti da carenze accertate e potenziali dell'ispettore, provvedendo all'immediata sostituzione dello stesso, previa comunicazione alla Consip, qualora queste possano compromettere:

- a) il rispetto del Piano di audit;
- b) i rapporti con le PP.AA. e/o i Fornitori;
- c) la veridicità e la completezza delle informazioni trasmesse a Consip.

2.2 Responsabilità e obblighi dell'Organismo di Ispezione

L'Organismo di Ispezione dovrà erogare i servizi, secondo le modalità e nei termini indicati nel presente Capitolato Tecnico, in modo tale da non arrecare alcun danno o pregiudizio al Fornitore e/o alla PA.

L'Organismo di Ispezione dovrà mettere a disposizione, entro dieci giorni naturali e consecutivi dalla stipula del Contratto, un numero di telefono, un numero di fax, una e-mail, o eventualmente un indirizzo di posta elettronica certificata, dedicati alla gestione del Contratto con Consip, garantendone il continuo funzionamento; l'Organismo di Ispezione si impegna, pertanto, a comunicare i relativi numeri di telefono e di fax, nonché l'indirizzo e-mail entro il predetto termine. L'Organismo di Ispezione 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'Organismo di Ispezione è obbligato a tenere a disposizione della Consip una adeguata documentazione relativa ad ogni verifica ispettiva, come specificato al paragrafo 6 *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'Organismo di Ispezione è obbligato a trasmettere la suddetta documentazione entro cinque giorni lavorativi dalla data di richiesta.

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

All'attivazione e durante tutta la durata del Contratto, l'Organismo di Ispezione deve garantire che gli audit vengano eseguiti secondo il Programma mensile (cfr. par. 3.1) prestabilito da Consip.

L'Organismo di Ispezione si obbliga a garantire a Consip che, a seconda della categoria merceologica oggetto di verifica, gli ispettori impiegati nell'attività siano qualificati in



base alle esperienze acquisite in attività lavorative inerenti le specifiche categorie merceologiche relative alle forniture verificate (cfr. par. 2.3.2).

L'Organismo di Ispezione dovrà erogare, prima dell'avvio del servizio delle verifiche ispettive, una sessione formativa agli ispettori, in ordine alle modalità operative descritte nel presente Capitolato Tecnico e alle merceologie oggetto di verifica. Consip si riserva di partecipare in aula alle attività formative.

L'Organismo di Ispezione dovrà redigere e condividere con la Consip la documentazione utilizzata nelle predette sessioni formative.

2.3 Figure professionali per le quali sono richieste requisiti minimi

Le figure professionali coinvolte nell'esecuzione del Contratto per le quali sono richieste requisiti minimi sono le seguenti:

- a) Responsabile Tecnico;
- b) Ispettore Responsabile.

2.3.1 Responsabile Tecnico

Il Responsabile Tecnico appositamente nominato dall'Organismo di Ispezione all'atto della stipula del Contratto, deve far parte del personale interno dell'Organismo stesso e deve avere i requisiti, nonché assumere il ruolo e le responsabilità di seguito indicati.

Requisiti minimi

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

Il curriculum vitae del Responsabile Tecnico deve essere presentato alla Consip, in fase di partecipazione alla gara, in allegato all'Offerta Tecnica per la verifica della sussistenza dei requisiti minimi indicati nel presente Capitolato Tecnico e la valutazione dei requisiti aggiuntivi, come meglio indicato al paragrafo 5 del Disciplinare di gara.

Il curriculum vitae dovrà essere presentato secondo lo schema illustrato nell'Allegato 2 - Modello di Relazione Tecnica, del Disciplinare di gara.



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

Il Responsabile Tecnico è interamente responsabile della conduzione del presente Contratto e a titolo esemplificativo e non esaustivo dovrà:

- a) individuare e selezionare, secondo le modalità specificate al paragrafo 2.3.2, gli ispettori che svolgeranno le verifiche ispettive;
- b) predisporre, in collaborazione con l'ispettore, la documentazione di supporto necessaria allo svolgimento dell'audit;
- c) gestire, in accordo con Consip, le eventuali problematiche connesse al processo di verifica ispettiva;
- d) approvare e trasmettere a Consip il Rapporto di ispezione (cfr. par. 6.1.4) predisposto dall'ispettore;
- e) redigere e trasmettere a Consip la Relazione di chiusura (cfr. par. 6.1.7);
- f) inviare a Consip l'ulteriore reportistica indicata nel paragrafo 6 e, su richiesta, trasmettere l'eventuale documentazione di supporto;
- g) archiviare e conservare per cinque anni tutta la documentazione relativa alle attività di verifica ispettiva e renderla disponibile a Consip in formato elettronico e cartaceo entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta scritta.

2.3.2 Ispettore Responsabile

Per ciascuna verifica ispettiva è previsto il coinvolgimento professionale di un solo ispettore che deve avere la qualifica, formazione, esperienza adeguate e una conoscenza approfondita dei requisiti delle ispezioni da svolgere; deve essere in grado di formulare un giudizio obiettivo e professionale in relazione alla conformità delle attività a requisiti generali e specifici, sulla base dei risultati della verifica e redigere il relativo Rapporto di ispezione.

L'ispettore non deve trovarsi in situazioni di conflitto di interesse con le PP.AA./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 a ispezione sono utilizzati o si intende utilizzarli e dei difetti che potrebbero verificarsi durante l'impiego o in servizio.

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

La Consip si riserva di richiedere, in qualsiasi momento nel corso della durata del Contratto, il curriculum vitae degli ispettori e le eventuali registrazioni relative alle qualifiche, alla formazione e all'esperienza del personale dell'Organismo di Ispezione, al fine di verificare la competenza dei singoli addetti in relazione alle specifiche categorie merceologiche oggetto delle ispezioni da svolgere e i requisiti minimi richiesti.

Requisiti minimi

L'ispettore dovrà essere certificato come Responsabile Gruppo di Audit di SGQ, in accordo alla norma UNI EN ISO 19011:2012, da un Ente di certificazione del personale, accreditato secondo la norma ISO CEI 17024:2012. Saranno considerati titoli equipollenti i certificati aventi medesimi requisiti ottenuti nei vari Paesi firmatari degli accordi multilaterali europei (MLA/EA).

Ruolo

L'ispettore svolge le verifiche ispettive secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento e dal presente Capitolato Tecnico. 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 pianificazione ed organizzazione delle verifiche e per il controllo della qualità delle forniture in accordo con gli obiettivi generali del progetto.

Responsabilità

A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'ispettore dovrà:

- a) predisporre, in collaborazione con il Responsabile Tecnico, la documentazione di supporto necessaria allo svolgimento dell'audit;
- b) condurre la riunione di apertura presso la sede della PA/Fornitore;



- c) raccogliere ed esaminare tutte le registrazioni effettuate durante le attività;
- d) condurre la verifica ispettiva e le eventuali interviste ai referenti della PA/Fornitore;
- e) valutare la conformità della fornitura e/o del servizio rispetto ai criteri di riferimento definiti nella Check list, nello Schema delle verifiche ispettive (cfr. par. 3.3) e nel Capitolato Tecnico della Convenzione/Accordo Quadro oggetto di verifica;
- f) condurre la riunione di chiusura con i rappresentanti della PA e/o del Fornitore;
- g) redigere il Rapporto di ispezione da inviare all'Organismo di Ispezione, nella persona del Responsabile Tecnico;
- h) partecipare alle sessioni formative organizzate dal Responsabile Tecnico;
- i) recepire e applicare le indicazioni fornite dal Responsabile Tecnico durante lo svolgimento degli audit.

2.4 Piano di comunicazione

L'Organismo di Ispezione dovrà realizzare un piano di comunicazione che preveda diversi strumenti di comunicazione atti a garantire un corretto e tempestivo flusso informativo tra tutti i soggetti coinvolti nell'erogazione del Servizio.

L'Organismo di Ispezione dovrà garantire la corretta diffusione delle informazioni inerenti l'attività ispettiva tenendo conto dei diversi soggetti destinatari del Servizio (PP.AA./Fornitori) nonché dei soggetti che svolgono le attività descritte nel presente Capitolato Tecnico.

2.5 Piano di formazione

L'Organismo di Ispezione dovrà erogare un piano di formazione sia per il personale impiegato nelle attività di back office e coinvolto nell'esecuzione del Servizio, sia per il personale impiegato sul territorio nell'atto di svolgere il Servizio presso le sedi delle PP.AA./Fornitori, finalizzato alla conoscenza sia del Programma di razionalizzazione della spesa pubblica, sia delle procedure operative descritte nel presente Capitolato Tecnico.



3. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Modalità di attivazione ed organizzazione del Servizio

La Consip predispone, successivamente alla stipula del Contratto e ad inizio di ogni anno solare, un **Programma annuale** con l'indicazione delle categorie merceologiche e delle Convenzioni/Accordi Quadro che saranno oggetto dei servizi di verifica. Tale Programma annuale, inviato all'Organismo di Ispezione, potrà comunque essere soggetto a variazioni.

A seguito della comunicazione del Programma annuale, nel corso del Contratto, mensilmente la Consip predispone un **Programma mensile** delle verifiche ispettive e lo comunica all'Organismo di Ispezione entro il quindici del mese precedente all'avvio delle attività di verifica ivi indicato, dando evidenza delle aree merceologiche, del numero delle Convenzioni/Accordi Quadro oggetto di verifica, del numero degli ordinativi di fornitura/contratti attuativi, del numero di giorni/ispettore di un Ispettore Responsabile necessari per lo svolgimento delle attività e le date di avvio e termine delle attività di verifica per ciascuna Convenzione/Accordo Quadro. Inoltre, per ciascuna Convenzione/Accordo Quadro contenuto nel Programma mensile, Consip procederà all'estrazione del campione di ordinativi di fornitura/contratti attuativi sui quali svolgere le ispezioni e lo comunica all'Organismo di Ispezione entro il predetto termine, così come meglio dettagliato nel successivo paragrafo.

Si precisa che l'espletamento del servizio di verifiche ispettive è condizionato all'adesione da parte delle Pubbliche Amministrazioni alle Convenzioni, nonché alla stipula, da parte di Consip e/o delle Pubbliche Amministrazioni stesse, dei contratti aggiudicati sulla base degli Accordi Quadro 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.

3.1.1 Modalità operative

Di seguito vengono riportate le modalità operative riguardanti la programmazione e l'attivazione del Servizio.

Per ciascuna Convenzione/Accordo Quadro presente nel Programma mensile delle verifiche ispettive, Consip provvede all'estrazione di un campione contenente il numero degli ordinativi di fornitura/contratti attuativi, sui quali svolgere le ispezioni,

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., per la prestazione del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle Convenzioni ex art. 26 L. 448/99 e s.m.i. stipulate o che verranno stipulate dalla Consip S.p.A. e agli Accordi Quadro conclusi ex art. 59 del D.Lgs. 163/2006

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

Classificazione del documento: Consip Public



eventualmente ripartiti per lotto di fornitura con il relativo codice identificativo, le informazioni anagrafiche delle PP.AA./Fornitori presso cui svolgere l'attività ispettiva e i dati anagrafici relativi al referente della PA/Fornitore. Consip trasmette all'Organismo di Ispezione, insieme al Programma mensile ed entro il termine di invio per lo stesso previsto (il quindici del mese precedente all'avvio delle attività di verifica come indicato nel Programma mensile, cfr. par. 3.1 del presente Capitolato), i campioni degli ordinativi di fornitura.

Consip provvede ad inviare alle PP.AA./Fornitori presenti nel campione una comunicazione inerente l'avvio delle attività di verifica ispettiva.

L'Organismo di Ispezione provvede a contattare telefonicamente il referente della PA/Fornitore per la pianificazione delle verifiche ispettive. Solo nel caso in cui l'Organismo di Ispezione incontrasse difficoltà oggettive nel contattare la PA dovrà inviare, tramite fax o e-mail, alla stessa una comunicazione scritta in cui si informa della verifica ispettiva, richiedendo un riscontro entro un termine di tre giorni dal ricevimento della comunicazione stessa, e solo in caso di mancata risposta da parte della PA, la stessa potrà ritenersi irreperibile. L'Organismo di Ispezione dovrà tempestivamente comunicare a Consip le Pubbliche Amministrazioni risultate irreperibili, dandone evidenza documentale ed esplicita motivazione, al fine di consentire a Consip, qualora lo ritenesse opportuno, la sostituzione della PA irreperibile e l'aggiornamento del campione oggetto delle verifiche ispettive.

Nel caso di ispezioni presso le sedi dei Fornitori, compatibilmente con l'attività ispettiva da svolgere e con i giorni/ispettore disponibili, comunicati da Consip con il Programma mensile, l'Organismo di Ispezione dovrà limitare la presenza degli ispettori presso le sedi dei Fornitori al fine di ridurre al minimo l'impatto sulle attività del Fornitore. In tal caso si potranno utilizzare più ispettori contemporaneamente, ma resta inteso che per ciascun ordinativo verificato è previsto il coinvolgimento di un solo ispettore.

L'Organismo di Ispezione si impegna a redigere i Piani di audit (di cui al successivo par. 6.1.3) coerentemente a quanto previsto dal suddetto programma e a far pervenire gli stessi alla PA/Fornitore (presso cui verrà svolta l'attività ispettiva, al fine di permettere il coinvolgimento più opportuno del personale della P.A./Fornitore), per condivisione a Consip, entro dieci giorni naturali e consecutivi antecedenti la data prevista di inizio verifica.

Eventuali modifiche ai tempi previsti nel Piano di audit, richieste dalla PA/Fornitore, solo per comprovati motivi di indisponibilità nella partecipazione degli stessi, saranno recepite dall'Organismo di Ispezione e comunicate tempestivamente a Consip con



evidenza documentale ed esplicita motivazione, alle quali seguirà un nuovo invio del Piano di audit alla PA/Fornitore (interessati dalla verifica ispettiva) entro dieci giorni naturali e consecutivi antecedenti la data prevista di inizio verifica; qualora tale data sia pianificata in tempi tali da non permettere l'invio del Piano di audit nei tempi precedentemente indicati, l'Organismo di Ispezione è tenuto ad inviarlo tempestivamente.

In caso di richiesta di modifica temporale nell'arco della giornata prevista per la verifica (esempio: rifiuto della verifica ispettiva da parte della PA/Fornitore per motivi legati alla loro indisponibilità), l'ispettore dovrà riportare tale motivazione sul Rapporto di ispezione, inserendo la dicitura "*Verifica ispettiva interrotta*". L'orario dell'audit è da intendersi conforme all'orario di ufficio delle sedi delle pubbliche Amministrazioni e dei Fornitori.

L'Organismo di Ispezione, in fase di pianificazione dell'attività ispettiva, deve accertare la disponibilità da parte della PA/Fornitore a mettere a disposizione dell'ispettore la documentazione idonea allo svolgimento dell'attività di verifica come indicato nel Piano di audit, affinché l'ispettore possa procedere all'espletamento dell'attività ispettiva senza dover attendere la disponibilità della documentazione o qualora non si dovesse rendere disponibile, incorrere in una verifica interrotta.

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

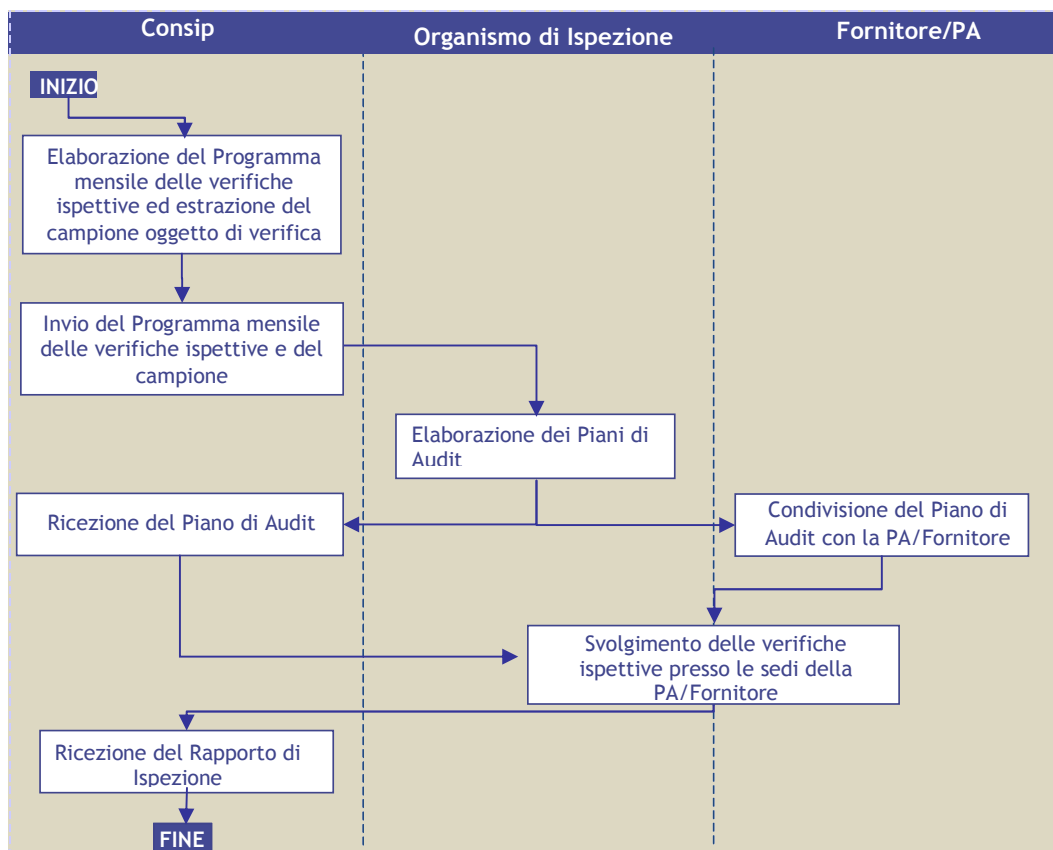


Fig. 1: Processo di attivazione delle verifiche ispettive

Con riferimento alla Convenzione Buoni Pasto, per la quale saranno previste attività di verifica ispettiva pre e post stipula, queste non saranno inserite nel Programma annuale, ma in quello mensile e il processo di avvio delle verifiche ispettive, sopra descritto, sarà modificato come segue.

Nel corso della durata del Contratto, Consip potrà richiedere il servizio di verifiche ispettive comunicando all'Organismo di Ispezione con un congruo preavviso le date di avvio e chiusura dell'attività stessa, la sede presso cui svolgere le verifiche, il numero di ispettori da impegnare e le modalità di esecuzione (descritte all'interno di uno specifico documento - Linee guida/Vademecum per la Convenzione Buoni Pasto).

Successivamente, Consip provvederà a consegnare, all'Organismo di Ispezione, i campioni oggetto di verifica ispettiva, estratti secondo la norma UNI ISO 2859-1993 parte 1.

Le verifiche pre e post stipula saranno di carattere documentale e riguarderanno, rispettivamente, la completezza e coerenza dei dati rispetto ai requisiti previsti nella documentazione di gara della Convenzione e il rispetto degli impegni relativi alla



percentuale massima di commissione e ai termini massimi di pagamento dichiarati in Offerta Tecnica dai Fornitori aggiudicatari.



3.2 Erogazione del servizio di verifiche ispettive

Gli obiettivi delle verifiche ispettive sono:

- a) verificare, in fase di pre stipula delle Convenzioni e/o degli Accordi Quadro, la veridicità delle offerte tecniche presentate dai Fornitori aggiudicatari;
- b) verificare, in fase di post stipula delle Convenzioni e/o degli Accordi Quadro il rispetto, da parte dei Fornitori aggiudicatari, dei livelli di servizio e degli adempimenti contrattuali, anche in relazione ai singoli lotti e ordinativi di fornitura;
- c) raccogliere informazioni su eventuali applicazioni di penali da parte delle Pubbliche Amministrazioni;
- d) raccogliere informazioni e documenti sui volumi di fatturato dei Fornitori aggiudicatari e verificare la veridicità delle loro dichiarazioni di fatturato;
- e) identificare le opportunità di miglioramento del monitoraggio del livello qualitativo delle prestazioni contrattuali del servizio e/o fornitura erogati dai Fornitori.

Per lo svolgimento delle verifiche ispettive devono essere utilizzate le “Check list” elaborate dall’Organismo di Ispezione sulla base del Capitolato Tecnico, dell’Offerta Tecnica e dello Schema delle verifiche ispettive, che saranno forniti e condivisi con l’Organismo di Ispezione di volta in volta per ogni Convenzione e/o Accordo Quadro nel rispetto del Programma mensile delle verifiche ispettive.

Al paragrafo 3.3 del presente Capitolato Tecnico, si riporta a titolo esemplificativo un documento standard di Schema delle verifiche ispettive.

Durate l’attività di verifica, l’ispettore rappresenta l’Organismo di Ispezione per conto di Consip. Egli deve raccogliere copia della documentazione e quant’altro ritenuto utile a supporto delle non conformità riscontrate rispetto alle specifiche definite nella Convenzione e/o nell’Accordo Quadro, come evidenza oggettiva della non conformità stessa. Tale documentazione, siglata dal Fornitore o dalla PA, numerata in ordine progressivo, sarà allegata al Rapporto di ispezione, anch’esso siglato e timbrato, e insieme dovranno essere conservati, dall’Organismo di Ispezione, per almeno cinque anni.

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

L’ispettore deve provvedere direttamente a stampare presso la PA/Fornitore il Rapporto di ispezione, a redigerlo, a firmarlo e a sottoporlo in ogni sua parte al rappresentante della PA o del Fornitore per la firma per presa visione, accompagnata

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., per la prestazione del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle Convenzioni ex art. 26 L. 448/99 e s.m.i. stipulate o che verranno stipulate dalla Consip S.p.A. e agli Accordi Quadro conclusi ex art. 59 del D.Lgs. 163/2006

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

Classificazione del documento: Consip Public



dal relativo timbro. Nei casi in cui la verifica ispettiva verrà svolta presso le sedi delle PP.AA., l'ispettore dovrà lasciare copia del Rapporto di ispezione.

Al termine dell'ispezione, l'ispettore deve procedere all'invio del Rapporto di ispezione all'Organismo di Ispezione, nella persona del Responsabile Tecnico, per consentire a questo ultimo la verifica della completezza e correttezza dei dati inseriti, per apporre la propria firma e provvedere all'invio del documento in formato digitale (ottenuto come scansione del cartaceo digitale) a Consip entro cinque giorni lavorativi dalla data di svolgimento dell'audit, con allegata la documentazione a supporto delle non conformità riscontrate.

La Consip si riserva di richiedere in qualsiasi momento la documentazione cartacea originale, che dovrà essere consegnata entro cinque giorni lavorativi dalla data di richiesta.

3.3 Standard di Schema delle verifiche ispettive

Lo Schema delle verifiche ispettive è un allegato al Capitolato Tecnico delle Convenzioni/Accordi Quadro oggetto di verifica e contiene in forma tabellare e sintetica parte delle informazioni per l'elaborazione delle Check list.

Le verifiche ispettive hanno 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 e importanza. All'interno dello Schema delle verifiche ispettive, a ciascuna macrocategoria corrisponde un numero definito di livelli di servizio oggetto del monitoraggio, che all'interno della Check list vengono definiti "requisiti".

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 forniti, qualità dei servizi integrativi di gestione, qualità del call center del fornitore, qualità dei servizi di assistenza post-vendita);
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 (es.: 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



Convenzione/Accordo Quadro e relativi Capitolati (es.: 30 gg. per la consegna, 48 ore per il ripristino, ecc.);

4. il riferimento al paragrafo ed al comma del Convenzione/Accordo Quadro e relativi Capitolati inerenti all'oggetto e al livello di servizio da monitorare;
5. le modalità di riscontro oggettivo del rispetto del livello di servizio, specificando quale documentazione/riscontro deve essere rilevato e attestato dall'ispettore;
6. i documenti di registrazione necessari al riscontro (es.: ordinativo di fornitura, verbale di consegna, verbale di intervento, ecc.);
7. il luogo delle ispezioni, specificando se l'evidenza oggettiva può essere rilevata presso le sedi del Fornitore e/o della PA;
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 Convenzione/Accordo Quadro e relativi Capitolati. Per tutti i requisiti è previsto l'utilizzo della scala a cinque punti (cfr. par. 3.4.3), ad eccezione di requisiti ai quali può essere associato esclusivamente un punteggio del tipo on/off (Conformità/Non Conformità Grave: punteggio pari a 1 o 5);
9. la presenza di penali applicabili dalle PP.AA. definite nella documentazione di gara in relazione ai livelli di servizio previsti in Convenzione/Accordo Quadro e relativi Capitolati;

Nel caso in cui gli elementi sopra indicati non risultassero esaustivi, la Consip si riserva di richiedere un'attività di ispezione più approfondita rispetto a quanto previsto nel documento Schema delle verifiche ispettive, sia in funzione di una eventuale Offerta Tecnica migliorativa presentata dal Fornitore, sia rispetto ad ulteriori elementi da verificare, che comunque faranno sempre riferimento ai livelli di servizio previsti in Convenzione/Accordo Quadro e relativi Capitolati oggetto di verifiche ispettive.

3.4 Conduzione delle verifiche ispettive

3.4.1 Riunione di apertura

L'ispettore, alla data e all'ora prefissata, indicata nel Piano di audit, conduce una riunione di apertura alla quale sono presenti i rappresentanti della PA o del Fornitore ed eventualmente un rappresentante Consip.

La riunione ha i seguenti scopi:



- a) presentare l'auditor, nonché fornire una breve sintesi di come verranno eseguite le attività di 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 delle attività di verifica;
- d) definire il programma temporale e procedurale della verifica ispettiva;
- e) individuare tutta la documentazione a supporto della verifica ispettiva;
- f) precisare altri eventuali dettagli.

3.4.2 Raccolta delle evidenze/informazioni

La registrazione delle attività svolte e delle evidenze emerse è un aspetto di cruciale importanza nello svolgimento dell'audit per avere tutti gli elementi a disposizione nella formulazione dei risultati dell'audit.

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 e/o dall'Accordo Quadro;
- c) verifica la conformità della fornitura/servizio rispetto ai criteri di riferimento definiti nella Check list, nello Schema delle verifiche ispettive e nella documentazione inerente la Convenzione/Accordo Quadro oggetto di verifica;
- d) registra le osservazioni e le non conformità rilevate, dando evidenza attraverso l'opportuna documentazione raccolta e al termine di ogni audit completa e redige il Rapporto di ispezione;
- e) raccoglie informazioni su eventuali applicazioni di penali da parte delle PP.AA.;
- f) raccoglie, se richiesto da Consip, tutta la documentazione inerente i volumi di fatturato afferenti a uno o più ordinativi di fornitura;
- g) 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.

Le informazioni relative all'attività di audit devono essere sempre verificabili.

3.4.3 Modalità di valutazione e attribuzione dei punteggi alle macrocategorie/requisiti

L'Organismo di Ispezione si impegna a fornire una valutazione del livello di conformità della fornitura/servizio verificato, sulla base delle modalità e dei parametri riportati



nella Check list, nello Schema delle verifiche ispettive e nella documentazione di Convenzione/Accordo Quadro.

L'Organismo di Ispezione deve produrre per ciascuna Convenzione/Accordo Quadro, per ogni ispezione, una valutazione puntuale dei livelli di servizio della singola fornitura/servizio oggetto di verifica, mediante la redazione del Rapporto di ispezione.

L'ispettore effettua la valutazione dei requisiti oggetto di verifica presenti nella Check list, in conformità ai livelli di servizio previsti dalla documentazione di ciascuna Convenzione/Accordo Quadro (Capitolato Tecnico, Schema delle verifiche ispettive, Offerta Tecnica, ecc.), attribuendo un punteggio, sulla base delle evidenze raccolte e in funzione del livello di conformità riscontrato, secondo la seguente tabella:

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

Possono verificarsi dei casi particolari per i quali l'ispettore dovrà attenersi alle seguenti indicazioni:

- Nell'ipotesi in cui all'interno di uno stesso ordinativo di fornitura/contratto attuativo siano presenti diverse quantità ordinate da sottoporre a verifica, l'ispettore deve effettuare un campionamento secondo quanto riportato nell'Allegato E - *"Linee guida e modalità di campionamento per le verifiche ispettive all'interno del singolo ordinativo di fornitura"*.
- Nell'ipotesi in cui per lo stesso ordinativo di fornitura/contratto attuativo, durante una specifica verifica ispettiva, un requisito debba essere valutato più volte, perché erogato periodicamente (es.: Ritiro toner esauriti), il punteggio attribuito al predetto requisito deve essere calcolato come media aritmetica dei punteggi attribuiti alle singole volte in cui il requisito si è verificato. Con riferimento all'arrotondamento necessario a valle del calcolo della suddetta media, si precisa che tale fattispecie va trattata seguendo le regole di base della aritmetica elementare (es.: se il risultato della media è pari a 3,4 allora il punteggio



attribuito al requisito sarà pari a 3; se il risultato della media è pari a 3,5 allora il punteggio attribuito al requisito sarà pari a 4).

Al termine dell'ispezione, l'ispettore deve riportare sul Rapporto di ispezione per ogni requisito verificato, il livello di conformità riscontrato e i dati rilevati dall'analisi dei documenti visionati (es. riportare data ordinativo, data verbale di consegna, calcolo tempi di consegna, confronto con i valori di riferimento, dati fattura, ecc.), l'informazione sull'eventuale applicazione di penali e una breve relazione che descriva l'attività svolta.

Il punteggio attribuito alle singole macrocategorie è calcolato come media aritmetica dei singoli punteggi attribuiti ai requisiti verificati (nel caso in cui un requisito non sia verificabile verrà considerato Non Applicabile (N.A.), e non contribuirà al calcolo della media aritmetica).

3.4.4 Riunione di chiusura

Al termine dell'audit l'ispettore conduce una riunione di chiusura, durante la quale sono presenti i rappresentanti della PA e/o del Fornitore valutati, ed eventualmente un rappresentante Consip. Tale riunione ha lo scopo di presentare le risultanze e le conclusioni dell'audit e assicurare che i risultati siano ben compresi e condivisi.

Il Responsabile Tecnico, ricevuto il Rapporto di ispezione dall'ispettore, lo valuta sulla base delle evidenze raccolte, archivia tutta la documentazione relativa alle attività di verifica ispettiva ed invia a Consip il Rapporto di ispezione validato.

3.5 Verifiche di blind test

Nell'ambito della macrocategoria "*Qualità del call center del Fornitore*" può essere richiesta, se previsto nello Schema delle verifiche ispettive o richiesta da Consip, l'attività di "*blind test*" per la verifica dei requisiti relativi al servizio di call center erogato dai Fornitori (es.: verifica della copertura oraria e giornaliera del servizio di call center, tempi di risposta, percentuale di chiamate perse, ecc.).

La verifica in "*blind test*" dovrà essere eseguita attraverso un numero di telefonate per ciascun lotto di fornitura, differenti in caso di suddivisione in lotti della Convenzione e/o dell'Accordo Quadro, e comunque non superiori a cento telefonate per singolo lotto.

Per ciascuno lotto di fornitura, le telefonate saranno eseguite e ripartite in diversi orari di differenti giornate lavorative e dovranno essere effettuate nell'arco di un mese.



Al termine della attività di “*blind test*”, effettuata per ciascuna lotto di Convenzione/Accordo Quadro monitorati, l’Organismo di Ispezione si obbliga a rendicontare l’attività svolta e a inviare a Consip un “*Rapporto di blind test*” secondo quanto previsto al paragrafo 6.1.5.

L’attività di “*blind test*” dovrà essere supportata da una reportistica (tabulati telefonici) prodotta da un sistema di tracciamento e di registrazione delle chiamate e risposte (ora/giorno/mese della chiamata, tempi di risposta) che certifichi l’attendibilità e l’indiscutibilità dei risultati.

3.6 Verifica delle dichiarazioni di fatturato dei Fornitori aggiudicatari

Nell’ambito delle attività di verifica, se richiesto da Consip, l’Organismo di Ispezione dovrà raccogliere, presso le sedi delle PP.AA. e dei Fornitori, tutte le fatture afferenti gli ordinativi presenti nel campione inviato. Dovrà, poi, inserire all’interno di un database, tutti i dati relativi alle singole fatture raccolte e verificare che tali dati siano coerenti con quanto dichiarato dagli stessi Fornitori nelle dichiarazioni sostitutive di fatturato che Consip richiederà semestralmente.

Dall’attività di verifica, l’Organismo di Ispezione, dovrà emettere nei tempi richiesti da Consip, un certificato che attesti la congruità o meno delle dichiarazioni dei Fornitori interessati dalla verifica.

3.7 Dimensionamento delle attività di ispezione

Il tempo utile per svolgere le verifiche ispettive viene quantificato in giorni/ispettore, tenendo presente che per giorno/ispettore si intendono 8 ore lavorative di un ispettore.

La durata massima dell’attività di ispezione è quantificata, in funzione della merceologia e della Convenzione/Accordo Quadro oggetto dell’audit e della complessità delle modalità di riscontro dei livelli di servizio da verificare. Di seguito si riporta una quantificazione in funzione del luogo di verifica:

- presso le sedi della PA: massimo mezza giornata/ispettore per verificare un minimo di un ordinativo di fornitura/contratto attuativo;
- presso le sedi del Fornitore: massimo una giornata/ispettore per verificare un minimo di dieci ordinativi di fornitura/contratti attuativi.

Qualora si dovessero svolgere verifiche ispettive su Convenzioni e/o Accordi Quadro riguardanti l’erogazione di forniture complesse, tali da non poter essere ricomprese nei



tempi sopra descritti, queste saranno affrontate singolarmente prima dell'avvio delle attività ispettive.

3.8 Controllo dell'attività di ispezione

Tutte le informazioni e la documentazione raccolta durante lo svolgimento delle verifiche ispettive e le valutazioni delle risultanze dell'audit da parte degli Ispettori, secondo quanto disciplinato dalla normativa UNI EN ISO 19011:2012, sono registrate e archiviate dall'Organismo di Ispezione che ne verifica la congruità.

Consip si riserva la facoltà di richiedere all'Organismo di Ispezione tale documentazione anche in formato cartaceo e si avvale della possibilità di verificare la conformità dei Rapporti di ispezione redatti dagli ispettori alle specifiche del presente Capitolato Tecnico.

Consip valuterà **“non conformi”** i Rapporti di ispezione non rispondenti a quanto richiesto nel presente Capitolato Tecnico. In particolare un Rapporto di ispezione, sarà valutato **“non conforme”** laddove sia stata riscontrata una delle seguenti difformità:

- a) privo della firma dell'ispettore;
- b) valutazione del requisito sulla base di dichiarazioni espresse dalla PA (per quei requisiti per i quali non è consentito se non espressamente indicato nello Schema delle verifiche ispettive/Check list) senza la verifica della documentazione necessaria e senza raccogliere le dovute evidenze oggettive;
- c) errore di assegnazione del punteggio ad un requisito/macrocategoria;
- d) valutazione incompleta di un requisito/macrocategoria sulla base di riscontri errati o manchevoli;
- e) compilazione incompleta e/o illeggibile;
- f) attribuzione alla macrocategoria e/o al requisito di un punteggio senza la descrizione del dettaglio dei requisiti verificati e dei rilievi riscontrati a supporto del punteggio stesso;

Con riferimento a ciascun Rapporto di ispezione ritenuto **“non conforme”** Consip procederà, così come meglio specificato nell'Allegato D - **“Documento di Rendicontazione delle verifiche ispettive”**, a decurtare dal corrispettivo il costo dei giorni/ispettore necessari per lo svolgimento della verifica ispettiva relativa allo specifico Rapporto di ispezione.

La Consip, inoltre, per i Rapporti di ispezioni considerati **“non conformi”** si riserva di applicare all'Organismo di Ispezione le penali di cui al par. 8 del presente Capitolato, Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., per la prestazione del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni relative alle Convenzioni ex art. 26 L. 448/99 e s.m.i. stipulate o che verranno stipulate dalla Consip S.p.A. e agli Accordi Quadro conclusi ex art. 59 del D.Lgs. 163/2006

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

Classificazione del documento: Consip Public



nonché la facoltà di risolvere il Contratto così come meglio indicato al successivo paragrafo 5.2 del presente Capitolato.

3.9 Proposte migliorative dell'attività di ispezione

Sarà cura dell'Organismo di Ispezione, in corso di esecuzione del contratto, presentare a Consip eventuali proposte di miglioramento rispetto alle modalità di ispezione previste nel presente Capitolato Tecnico. In particolare l'Organismo di Ispezione potrà individuare e segnalare a Consip nella Relazione di Chiusura, in una apposita sezione (cfr. par. 6.1.7), le azioni che si suggerisce di intraprendere per rendere più efficace ed efficiente l'attività di ispezione.

Tali informazioni di carattere operativo potranno essere raccolte, su richiesta della Consip, all'interno di una bacheca on-line (cfr. par. 4 SISTEMA INFORMATIVO GESTIONALE) che permetta la condivisione a tutti i soggetti interessati delle novità emerse durante l'attività ispettiva.

La Consip si riserva di tenere eventualmente in considerazione tali proposte dell'Organismo di Ispezione per la predisposizione della documentazione di gara relativa alla successiva edizione.



4. SISTEMA INFORMATIVO GESTIONALE

L'Organismo di Ispezione, entro quarantacinque giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula del Contratto, deve predisporre e mettere in esercizio, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8, lettera f) del presente Capitolato, un sistema informativo dedicato che consenta un'erogazione del servizio efficiente in termini di gestione dei flussi informativi, al fine di garantire maggiore qualità del servizio e maggiore trasparenza delle informazioni gestite.

Il sistema informativo deve prevedere un portale dedicato che possa permettere la condivisione, tra Consip e l'Organismo di Ispezione, di tutte le informazioni relative alla fornitura oggetto del presente Capitolato Tecnico.

L'applicativo deve garantire:

- a tutti gli utenti coinvolti (Organismo di Ispezione e Consip), con differenti profili utente, l'accesso via web ai dati, alla documentazione raccolta e alla reportistica prodotta e alle informazioni inerenti l'erogazione del Servizio;
- che i dati ed i documenti siano identificati in modo univoco, revisionati, approvati, rilasciati per l'utilizzo e siano in regime di distribuzione controllata;
- che sia chiaramente identificato il personale autorizzato ad approvare i diversi documenti e che il sistema sia protetto per evitare pratiche illecite;
- flessibilità e integrazione dei dati e della reportistica;
- assistenza agli utenti e manutenzione all'applicativo durante l'intera fase del progetto.

Le funzionalità richieste, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sono le seguenti:

- gestione delle attività di programmazione e delle risorse utilizzate (es.: programma delle verifiche ispettive, pubblicazione degli elenchi degli ispettori, ecc.);
- gestione della reportistica prevista (in particolar modo tali funzionalità riguarderanno la generazione, l'invio, l'aggiornamento, la condivisione, la pubblicazione, l'approvazione e l'eventuale modifica di tutta la reportistica descritta nel presente Capitolato: Piano della qualità, Piani di audit, Check list, Rapporti di ispezione, Relazioni di chiusura, Rapporto di blind test, Stato avanzamento lavori, Documentazione di rendicontazione e qualsiasi altro documento previsto nel presente Capitolato Tecnico);
- gestione delle attività di fatturazione (pubblicazione delle fatture, verifica scadenze e tempistiche dei pagamenti);
- gestione delle statistiche;



- possibilità di esportare i dati verso strumenti di “personal computing”;
- garantire in tempi brevi l’implementazione di ulteriori funzionalità attinenti la gestione del presente Contratto.

Il sistema informativo dovrà essere aggiornato in tempo reale rispetto, sia all’attività di programmazione che all’esecuzione delle verifiche ispettive.

L’architettura dell’applicativo dovrà essere tale da garantire la fruibilità dei dati da qualsiasi luogo dotato di connessione internet; ad esempio gli ispettori dovranno poter consultare, da qualsiasi postazione remota, il calendario delle verifiche ispettive, generare ed inserire il Rapporto di ispezione e accedere a eventuale documentazione necessaria allo svolgimento dell’attività ispettive (es.: Check list, Capitolati tecnici, Linee guida, Vademecum, ecc.).

L’Organismo di Ispezione si obbliga a consegnare, a fine fornitura, la base dati del sistema, la reportistica prodotta e la relativa documentazione a corredo delle ispezioni, comprese le evidenze oggettive raccolte. Inoltre, l’Organismo di ispezione dovrà consegnare l’applicativo web, comprensivo del codice sorgente e della base dati, al fine di permettere alla Consip di utilizzare l’applicativo *in house*. A corredo del sorgente e della base dati si richiede la consegna di tutti i relativi manuali.



5. QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO

5.1 Qualità del Servizio

La qualità del Servizio dovrà essere assicurata dall'Organismo di Ispezione, 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'Organismo di Ispezione, nei tempi descritti al paragrafo 6.2, sulla base dello schema esposto al paragrafo 6.1.1 Piano della Qualità del Servizio, e costituirà il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dall'Organismo di Ispezione all'interno dei propri gruppi di lavoro.

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

In funzione delle variazioni intervenute sui contenuti del Piano della Qualità dovranno essere 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, che dovrà essere consegnato entro quindici giorni lavorativi dalla richiesta scritta da parte di Consip.

Consip provvederà a un monitoraggio del Servizio dell'Organismo di Ispezione 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'Organismo di Ispezione 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.

5.2 Livelli di Servizio e Indicatori di Qualità

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).



I seguenti indicatori di qualità devono essere calcolati mensilmente dall'Organismo di Ispezione, al fine di consentire a Consip la verifica dell'andamento del servizio erogato, e inseriti all'interno della reportistica appositamente richiesta (cfr. par. 6.1.6).

N.	Tipologia	Elemento di valutazione	Indicatore	Metrica	Formula	Valore di soglia a regime	Valore di soglia primi due mesi
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%	≤20%
2	Conduzione del Servizio	Gestione risorse umane	Turn over del personale ¹	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%	≤30%



N.	Tipologia	Elemento di valutazione	Indicatore	Metrica	Formula	Valore di soglia a regime	Valore di soglia primi due mesi
3	Fornitura del Servizio	Accuratezza	Puntualità di consegna dei Rapporti di ispezione in formato digitale (scansione dei cartacei originali)	Numero di Rapporti di Ispezione inviati entro i tempi stabiliti nel paragrafo 6.2	$x = \frac{f}{g} * 100$ f = Num. Rapporti di Ispezione inviati in tempo g = Totale dei Rapporti di Ispezione inviati	≥95%	≥80%
4	Fornitura del Servizio	Rispetto del Programma mensile	Efficienza dell'attività di verifica	Numero delle verifiche ispettive effettuate nei tempi previsti dal Programma mensile	$x = \frac{f}{g} * 100$ f = Numero verifiche ispettive effettuate nei tempi previsti dal Programma mensile g = Numero verifiche ispettive programmate ₂	≥98%	≥85%
5	Fornitura del Servizio	Qualità dei rapporti di ispezione	Qualità dei rapporti di ispezione consegnati	Numero dei rapporti di ispezione conformi	$x = \frac{f}{g} * 100$ f = Numero rapporti di ispezione conformi g = Numero rapporti di ispezione consegnati	≥98%	≥95%



N.	Tipologia	Elemento di valutazione	Indicatore	Metrica	Formula	Valore di soglia a regime	Valore di soglia primi due mesi
6	Fornitura del Servizio	Accuratezza nella programmazione	Efficienza dell'attività di programmazione	Numero di ispezioni interrotte	$x = \frac{f}{g} * 100$ f = Numero ispezione interrotte g = Numero ispezioni effettuate	5%	7%

Nota:

¹si precisa che per l'indicatore 2 con il termine "sostituzione" si intende sia una sostituzione definitiva che provvisoria, anche nel caso di malattia. Qualora un ispettore venga sostituito su più verifiche ispettive pianificate, la sostituzione va conteggiata una sola volta poiché si tratta della medesima risorsa.

²Il numero di verifiche programmate è il numero di verifiche ispettive previste nel Programma mensile e coincide con il numero degli ordinativi di fornitura/contratti attuativi da verificare che potrà essere soggetto a variazioni, da parte di Consip, nel periodo di riferimento.

Il periodo di rilevazione dei suddetti indicatori 1, 2, 3, 4, 5 e 6 deve essere a cadenza mensile. L'indicatore n. 3 - *Puntualità di consegna dei Rapporti di ispezione in formato digitale*, deve avere ad oggetto i Rapporti di ispezione relativi alle verifiche ispettive effettuate nel mese di rilevazione.

Con riferimento all'indicatore n. 4 - *Efficienza dell'attività di verifica*, sopra indicato, ferma l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 8, la Consip si riserva di risolvere il contratto con l'Organismo di Ispezione in caso di:

- a) mancato rispetto dei valori soglia del predetto indicatore per 2 mesi consecutivi; ovvero
- b) mancato rispetto dei valori soglia del predetto indicatore per 5 mesi non consecutivi.

A regime, con riferimento all'indicatore n. 5 - *Qualità dei Rapporti di ispezione consegnati*, ferma l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 8, nel caso in cui il numero dei Rapporti di ispezione "non conformi" risulti superiore al 5% dei rapporti consegnati (valore calcolato dell'indicatore n. 5 - *Qualità dei rapporti di ispezione*, <95%) Consip si riserva la facoltà di risolvere il contratto.

Si considerano Rapporti di ispezione "non conformi", quei rapporti, redatti dall'ispettore, all'interno dei quali vengono riscontrate da Consip le incongruenze riportate nel paragrafo 3.8.



Nei primi due mesi di avvio delle attività di verifica ispettiva, successivi alla stipula del contratto, le soglie degli indicatori di qualità sono quelle indicate nella sovrastante tabella nella colonna *“Valore di soglia primi due mesi”*. A partire dal terzo mese di Contratto i valori sono quelli riportati nella colonna *“Valori di soglia a regime”*, fatto salvo quanto dichiarato dal Fornitore in Offerta Tecnica quale caratteristica tecnica migliorativa.

La rendicontazione deve avvenire entro dieci giorni lavorativi dalla chiusura del periodo di rilevazione (cfr. par. 6.2).

I livelli di servizio indicati saranno utilizzati come indici di riferimento per l'eventuale applicazione di penali, come meglio specificato al paragrafo 8.



6. REPORTISTICA CONSIP

Tutta la documentazione prodotta in esecuzione del Servizio sarà di esclusiva proprietà della Consip, che ne potrà disporre liberamente.

6.1 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) Rapporto di ispezione;
- e) Rapporto di blind test;
- f) Rapporto sui livelli di servizio;
- g) Relazione di chiusura;
- h) Stato avanzamento lavori;
- i) Documento di rendicontazione mensile.

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

6.1.1 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 il campo di applicazione.

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 e i luoghi di conservazione della documentazione della fornitura e 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 e umane che verranno utilizzate e le modalità di selezione, qualifica ed addestramento di queste ultime.

6. Erogazione del Servizio

6.1 *Modalità di attivazione ed erogazione del Servizio*

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

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.

6.1.2 Check list

E' il documento elaborato dall'Organismo di Ispezione (cfr. Allegato A del presente Capitolato Tecnico) sulla base dello Schema delle verifiche ispettive, del Capitolato Tecnico e dell'Offerta Tecnica di ciascuna Convenzione/Accordo Quadro, che descrive per ogni macrocategoria di analisi, i requisiti da verificare e i criteri da utilizzare in sede di audit e ne riporta le evidenze riscontrate dall'ispettore durante la verifica ispettiva.

La Check list deve essere redatta dall'Organismo di Ispezione prima dell'avvio delle attività di verifica ispettiva, inviata a Consip per condivisione e approvazione nei tempi stabiliti al paragrafo 6.2.

Durante lo svolgimento delle verifiche ispettive la Check list deve essere utilizzata dagli ispettori come documento di supporto all'attività ispettiva.

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

- a) Convenzione, Accordo Quadro e lotto di riferimento;
- b) codice identificativo dell'ordinativo di fornitura/contratto attuativo;
- c) denominazione e indirizzo della PA/Fornitore presso cui si svolgerà l'audit;
- d) nominativo dell'Ispettore Responsabile;
- e) referente della PA/Fornitore;
- f) punteggi assegnati ai requisiti verificati;
- g) note/dati a supporto dei punteggi assegnati;
- h) firma dell'Ispettore Responsabile.

Il documento deve essere compilato dall'ispettore in tutte le sue parti, dove previsto, in accordo con l'Organismo di Ispezione.

6.1.3 Piano di audit

È il documento (Allegato B del presente Capitolato Tecnico) che deve essere compilato dall'Organismo di Ispezione e fatto pervenire alla PA/Fornitore entro dieci giorni



naturali e consecutivi antecedenti la data prevista di inizio dell'attività ispettiva o come meglio specificato al paragrafo 3.1.

Il Piano di audit deve contenere tutte le informazioni necessarie alla PA/Fornitore per la predisposizione della documentazione a supporto dell'attività ispettiva svolta dall'auditor.

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

- a) Convenzione, Accordo Quadro e lotto di riferimento;
- b) codice identificativo dell'ordinativo di fornitura/contratto attuativo;
- c) denominazione e indirizzo della PA/Fornitore presso cui si svolgerà l'audit;
- d) nominativo dell'Ispettore Responsabile;
- e) data, orario inizio ispezione;
- f) i requisiti oggetto di verifica presenti sulla Check list;
- g) i documenti di riferimento da far predisporre a supporto dell'attività di verifica;
- h) firma del Responsabile Tecnico e timbro dell'Organismo di Ispezione.

6.1.4 Rapporto di ispezione

È il documento (Allegato C del presente Capitolato Tecnico) in cui si dà evidenza dei risultati dell'attività ispettiva svolta sugli ordinativi di fornitura/contratti attuativi presso le sedi della PA/Fornitore. A ciascun ordinativo di fornitura/contratto attuativo sottoposto ad ispezione deve corrispondere una verifica ispettiva, alla fine della quale l'ispettore redige un Rapporto di ispezione, anche quando si visionino più ordinativi presso la stessa sede della PA/Fornitore.

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

- a) Convenzione, Accordo Quadro e lotto di riferimento;
- b) Fornitore aggiudicatario del lotto di riferimento;
- c) oggetto dell'ordinativo di fornitura;
- d) data, orario inizio e fine dell'ispezione;
- e) codice identificativo dell'ordinativo di fornitura/contratto attuativo;
- f) denominazione ed indirizzo della PA/Fornitore;
- g) nominativo dell'Ispettore Responsabile;
- h) punteggio per ogni macrocategoria/requisito esaminato (cfr. par. 3.4.3);
- i) descrizione dei dati riscontrati sui documenti analizzati a supporto della verifica ispettiva, in particolar modo per i casi di non conformità riscontrate;
- j) riscontro di eventuale applicazione di penali da parte della PA (nelle ipotesi previste dalla Convenzione e/o dall'Accordo Quadro);



- k) elenco dei presenti alla riunione di chiusura (nome, cognome e funzione) sia della PA/Fornitore sia dell'Organismo di Ispezione;
- l) relazione dell'Ispettore Responsabile;
- m) non conformità riscontrate;
- n) firma e timbro dell'Ispettore Responsabile;
- o) firma e timbro del rappresentante PA/Fornitore per presa visione;
- p) timbro dell'Organismo di Ispezione;
- q) firma del Responsabile Tecnico.

6.1.5 Rapporto di blind test

E' il documento che rendiconta per ogni lotto di Convenzione/Accordo Quadro, sottoposto a monitoraggio, l'attività di verifica dei livelli di servizio del call center del Fornitore.

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

- a) Convenzione/Accordo Quadro e lotto di riferimento;
- b) periodo di rilevazione;
- c) numerosità delle telefonate effettuate;
- d) elenco delle telefonate con relativa indicazione della data, ora ed esito;
- e) percentuale di successo del "*blind test*" (rapporto tra il numero di telefonate con esito positivo e il numero totale delle telefonate effettuate);
- f) timbro dell'Organismo di Ispezione;
- g) firma del Responsabile Tecnico.

6.1.6 Rapporto sui livelli di servizio

È il documento in cui devono essere dettagliati i valori di tutti gli indicatori di qualità descritti al paragrafo 5.2.

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 auditor sostituiti;



- f) i codici identificativi degli ordinativi di fornitura degli eventuali rapporti di ispezione pervenuti in ritardo distinti per ciascuna Convenzione/Accordo Quadro.
- g) i codici identificativi degli ordinativi di fornitura sui quali la verifica è stata ritenuta interrotta.

6.1.7 Relazione di chiusura

È il documento in cui l'Organismo di Ispezione deve esprimere una valutazione analitica basata sulle macrocategorie/requisiti esaminate/i, correlata da grafici e tabelle per fornire una sintesi sull'andamento della fornitura oggetto dell'attività di verifica, in base alle indicazioni espresse dagli ispettori nei singoli rapporti di ispezione.

La Relazione descrive l'andamento complessivo della fornitura per ciascun lotto rispetto ai livelli di servizio previsti contrattualmente in Convenzioni/Accordo Quadro.

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

- a) metodologia di calcolo degli indicatori di macrocategoria;
- b) Convenzione/Accordo Quadro e lotto di riferimento;
- c) periodo di riferimento;
- d) denominazione del Fornitore sottoposto a verifica;
- e) elenco degli ordinativi di fornitura/contratti attuativi verificati e loro distribuzione per comparto;
- 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) elenco delle non conformità riscontrate, con evidenza di quelle per le quali è prevista, come da Schema delle verifiche ispettive, una penale da parte della PA;
- i) calcolo della percentuale di ordinativi/contratti attuativi che presentano almeno una non conformità grave, rispetto al campione verificato (analisi per lotto);
- j) relazione descrittiva delle proposte migliorative (cfr. par. 3.9);
- k) identificazione delle aree critiche;
- l) timbro dell'Organismo di Ispezione;
- m) firma del Responsabile Tecnico.



L'Organismo di Ispezione si impegna a redigerla ed inviarla a Consip secondo i tempi previsti al paragrafo 6.2.

6.1.8 Stato avanzamento lavori

E' il documento con cui l'Organismo di Ispezione renderà a Consip l'attività svolta nel periodo di riferimento. Tale documento deve essere inviato alla Consip entro i tempi stabiliti nel successivo paragrafo 6.2.

Il documento deve contenere un quadro riassuntivo dello stato di avanzamento delle attività, in termini di:

- a) Convenzione/Accordo Quadro e lotto di riferimento;
- b) campione inviato da Consip;
- c) numero ispezioni pianificate (Piani di audit prodotti);
- d) numero ispezioni effettuate (Rapporti di ispezione prodotti);
- e) numero ordinativi eliminati;
- f) numero ordinativi sostituiti;

con relativo istogramma, aggiornato in tempo reale, con possibilità di definire l'intervallo di tempo oggetto di analisi.

6.1.9 Documento di rendicontazione delle verifiche ispettive

Il presente documento (cfr. Allegato D del presente Capitolato Tecnico), redatto dall'Organismo di Ispezione, contiene la rendicontazione dell'attività di verifica ispettiva svolte nel mese di riferimento, ai fini del rilascio da parte di Consip di un benestare alla fatturazione.

Il presente documento deve essere redatto su base mensile ed inviato alla Consip, entro i tempi stabiliti nel successivo paragrafo 6.2.

Il documento deve contenere, per ciascuna Convenzione/Accordo Quadro e per ciascun lotto, a titolo esemplificativo e comunque non esaustivo, seguenti elementi:

- luogo di ispezione (PA/Fornitore);
- codice identificativo ordinativo di fornitura;
- data ispezione;
- durata ispezione (in giorni e ore);
- costo giorni/ispettore (euro);
- corrispettivo dovuto (euro);
- evidenza delle ispezioni interrotte.



La rendicontazione dell'attività ispettiva dovrà tener conto del numero di verifiche ispettive svolte nel periodo di riferimento in funzione del numero medio di verifiche svolte in un giorno.

Mentre il costo di una ispezione interrotta sarà rendicontata come segue:

- nel caso di verifiche svolte presso le sedi della PA, il costo sarà pari a 0,25 giorni/ispettore;
- nel caso di verifiche svolte presso le sedi del Fornitore, il costo sarà pari a 0,05 giorni/ispettore;

Il documento di rendicontazione inviato dall'Organismo di Ispezione e approvato da Consip potrà essere utilizzato dall'Organismo stesso ai fini dello svincolo progressivo della cauzione definitiva prestata, ex art. 113, comma 3, del D.Lgs. 163/2006.

6.2 Modalità e tempi di consegna

L'Organismo di Ispezione potrà procedere all'invio della reportistica, di cui al paragrafo 6 del presente Capitolato, mediante il sistema informativo gestionale (cfr. par. 4) o in casi particolari mediante modalità da concordare successivamente con Consip. Nel caso di utilizzo del sistema informativo l'invio si intenderà validamente perfezionato al momento in cui il documento viene caricato a sistema e reso visibile a Consip.

L'Organismo di Ispezione deve impegnarsi a consegnare a Consip la reportistica descritta nel paragrafo 6, secondo le tempistiche descritte di seguito:

- a) Piano della Qualità del Servizio: redazione e invio a Consip entro i dieci giorni lavorativi successivi alla stipula del contratto.
- b) Check list: redazione e invio a Consip entro cinque giorni lavorativi successivi alla consegna, da parte di Consip, dello Schema delle verifiche ispettive e della documentazione necessaria relativa alla Convenzione e/o all'Accordo Quadro da monitorare. Consip comunica all'Organismo di Ispezione la sua approvazione ovvero le sue eventuali osservazioni/modifiche alla suddetta Check list. Quest'ultimo, una volta recepite le eventuali modifiche indicate da Consip, invierà alla Consip stessa la versione definitiva della Check list nei successivi due giorni lavorativi.
- c) Piano di audit: invio contestualmente a Consip, alla PA/Fornitore entro dieci giorni naturali e consecutivi antecedenti la data di inizio dell'attività ispettiva o come meglio specificato al paragrafo 3.1.1.



- d) Rapporto di ispezione: invio a Consip in formato digitale (ottenuto dalla scansione dei formati cartacei originali) entro cinque giorni lavorativi dalla data di chiusura della relativa verifica ispettiva.
- e) Rapporto blind test: invio a Consip entro cinque giorni lavorativi successivi alla data di chiusura del periodo di lavorazione.
- f) Rapporto sui livelli di servizio: consegnato mensilmente ed esattamente entro dieci giorni lavorativi dalla chiusura del periodo di riferimento.
- g) Relazione di chiusura: entro trenta giorni naturali e consecutivi dal termine delle verifiche ispettive indicate nel Programma mensile o comunque dalla data di esecuzione dell'ultima verifica ispettiva, definita per ciascuna Convenzione/Accordo Quadro.
- h) Stato avanzamento lavori: disponibile in tempo reale attraverso il sistema informativo gestionale.
- i) Documento di rendicontazione delle verifiche ispettive: da inviare a Consip entro dieci giorni lavorativi successivi alla data di invio dell'ultimo Rapporto di ispezione relativo a ciascuna Convenzione/Accordo Quadro, previa verifica da parte di Consip della correttezza dei rapporti di ispezioni validati, come indicato nei casi di cui al paragrafo 3.8.
- j) Tutta la documentazione relativa ad ogni verifica ispettiva: su richiesta di Consip, entro cinque giorni lavorativi dalla data di richiesta (cfr. paragrafo 2.2).



7. MODALITA' E TEMPI DI PAGAMENTO

Il corrispettivo dovuto per la prestazione delle attività oggetto del presente Capitolato Tecnico e del Contratto (che verrà stipulato con l'Organismo di Ispezione aggiudicatario) è calcolato in base al corrispettivo relativo al numero di giorni/ispettore e ore/ispettore di un Ispettore Responsabile rendicontate, risultanti dal documento di "Rendicontazione delle verifiche ispettive" di cui al paragrafo 6.1.9.

Ricevuto il documento, Consip effettuerà un controllo sulla completezza e la correttezza della documentazione, come disciplinato al paragrafo 6.1.9, e 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 a Consip.

Qualora Consip lo prevedesse, l'Organismo di Ispezione potrà emettere fattura direttamente a Consip che provvederà ad effettuare il pagamento dell'importo indicato in fattura entro il termine di 30 (trenta) giorni direttamente all'Organismo di Ispezione.

Anche nel caso di rilievi e/o non conformità a carico del Fornitore, questo 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/Accordo Quadro dovrà effettuare il pagamento dell'importo indicato in fattura, a favore dell'Organismo di Ispezione, nei tempi stabiliti e descritti nel Contratto relativo alla Convenzione stessa e/o nell'Accordo Quadro medesimo. 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 dieci giorni lavorativi decorrenti dalla data della comunicazione. Decorso tale termine con esito negativo, Consip invierà, all'Organismo di Ispezione, una comunicazione avente ad oggetto il pagamento dei servizi di verifiche ispettive erogati dall'Organismo di Ispezione con indicazioni per l'emissione della fattura.

Ricevuta tale comunicazione, 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, nei tempi stabiliti nel Contratto, il pagamento dell'importo da parte di Consip.



8. PENALI

Le penali, applicabili da Consip nei confronti dell'Organismo di Ispezione, sono relative al mancato raggiungimento dei livelli di servizio richiesti descritti nel presente Capitolato.

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 applicherà all'Organismo di Ispezione le seguenti penali:

- a. Fermo restando quanto previsto nelle Condizioni Generali, per ogni giorno di ritardo nella consegna del "Piano della Qualità del Servizio", rispetto ai termini stabiliti nel Capitolato Tecnico, la Consip S.p.A. si riserva di applicare all'Organismo di Ispezione una penale pari allo 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale.
- b. Per il mancato invio del "Rapporto di *Blind Test*" che si protragga per oltre n. 5 giorni lavorativi rispetto ai termini stabiliti nel Capitolato Tecnico, la Consip S.p.A. si riserva di applicare all'Organismo di Ispezione una penale pari a Euro 500,00 (cinquecento/00).
- c. Per il mancato invio del "Rapporto dei Livelli di Servizio", che si protragga per oltre n. 5 giorni lavorativi rispetto ai termini stabiliti nel Capitolato Tecnico, la Consip S.p.A. si riserva di applicare all'Organismo di Ispezione una penale pari a Euro 700,00 (settecento/00).
- d. Per ogni giorno di ritardo, oltre i 5 (cinque) giorni successivi rispetto ai termini stabiliti nel Capitolato Tecnico, nella consegna della "Relazione di Chiusura", la Consip S.p.A. si riserva di applicare all'Organismo di Ispezione una penale pari allo 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale.
- e. Per ciascun indicatore sui livelli di servizio, riportati al paragrafo 5.2 del Capitolato Tecnico, la Consip S.p.A. si riserva di applicare all'Organismo di Ispezione, 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) eccedente la soglia.
- f. Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini stabili nel Capitolato Tecnico, nella messa in esercizio del Sistema Informativo Gestionale, di cui al paragrafo 4 del predetto Capitolato, la Consip S.p.A. si riserva il diritto di applicare una penale pari allo 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale.
- g. Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui l'Organismo d'Ispezione esegua il servizio in oggetto in modo anche solo parzialmente difforme dalle disposizioni di cui al presente Contratto e al Capitolato Tecnico. In tal caso, la Consip S.p.A. applicherà all'Organismo d'Ispezione la suddetta penale sino alla data in cui il servizio inizierà ad essere eseguito in modo effettivamente conforme, al presente Contratto e al Capitolato Tecnico, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.



Gli inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui al presente paragrafo, verranno contestati all'Organismo di Ispezione dalla Consip; l'Organismo di Ispezione dovrà comunicare in ogni caso alla Consip le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, nel termine massimo di cinque giorni lavorativi 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'Organismo di Ispezione 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'Organismo di Ispezione, 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'Organismo di Ispezione 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'Organismo di Ispezione 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.



9. RISERVATEZZA

L'Organismo di Ispezione 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 PP.AA. 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 PP.AA. 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.

Resta inteso che tutti i dati, le informazioni e le evidenze raccolte dall'Organismo di Ispezione sono di proprietà esclusiva di Consip e potranno essere utilizzati per qualsiasi controllo che la stessa possa effettuare ai sensi della normativa vigente.



10. ALLEGATI

I Capitolati Tecnici e gli Schemi delle verifiche ispettive delle Convenzioni e/o degli Accordi Quadro che saranno oggetto del Servizio di verifiche ispettive, verranno consegnati successivamente all'aggiudicatario per le finalità di cui al presente Capitolato Tecnico.

Allegato A - Schema Check list

Allegato B - Schema Piano di audit

Allegato C - Schema Rapporto di ispezione

Allegato D - Documento di rendicontazione delle verifiche ispettive

Allegato E - Linee guida e modalità di campionamento all'interno del singolo ordinativo di fornitura

Per tutti quei documenti per i quali non è previsto uno schema allegato, l'Organismo di Ispezione deve redigerli sulla base delle indicazioni riportate nel presente Capitolato Tecnico, come meglio specificato al paragrafo 6.