

## **APPENDICE 7 AL CAPITOLATO TECNICO**

### **SCHEMA VERIFICHE ISPETTIVE**



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
A. Qualità del processo di esecuzione dell'ordine di fornitura	<b>A.1</b> <b>Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF) - Verifica della data di notifica di validità</b>	Il termine di comunicazione della validità della RPF, da parte del Fornitore, è pari a 10 (dieci) giorni solari dalla data di ricevimento della RPF	Paragrafo 4.4.1	Confronto tra la data di ricezione della RPF e la data di notifica della validità della richiesta stessa	Richiesta Preliminare di fornitura (RPF)  Comunicazione di notifica della validità della RPF(fax, PEC, ecc.)	<b>Conformità:</b> T < 10gg <b>Conformità con osservazione:</b> T = 10gg <b>Non conformità lieve:</b> 10gg <T ≤ 11gg <b>Non conformità importante:</b> 11gg <T ≤ 13gg <b>Non conformità grave:</b> T > 13gg	SI
		Audit preliminare di fornitura congiunto con il Responsabile del Contratto deve effettuarsi entro 15 (quindici) giorni solari alla data di emissione della RPF, salvo diversi accordi tra le parti	Paragrafo 4.4.1	Confronto tra la data di ricezione della Richiesta preliminare di Fornitura e la data del audit preliminare di forniture come risultante da apposito verbale	Richiesta Preliminare di fornitura  Comunicazione di notifica della validità  Verbale redatto a seguito del audit preliminare di fornitura(Verbale di Presa Visione)	<b>Conformità:</b> T < 15gg <b>Conformità con osservazione:</b> T = 15gg <b>Non conformità lieve:</b> 15gg <T ≤ 16gg <b>Non conformità importante:</b> 16gg < T ≤ 18gg <b>Non conformità grave:</b> T > 18gg	SI
	<b>A.3</b> <b>Comunicazione di capienza del Massimale a seguito dell'esecuzione del primo sopralluogo preliminare</b>	Il termine di comunicazione della capienza del Massimale è pari a 5 (cinque) giorni lavorativi dalla esecuzione del primo sopralluogo preliminare	Paragrafo 4.4.1	Confronto tra la data del primo sopralluogo preliminare, come risultante da apposito verbale, e la data di invio della comunicazione di capienza del Massimale	Verbale redatto a seguito del primo sopralluogo preliminare (Verbale di Presa Visione)  Comunicazione di capienza del Massimale (Fax o PEC)	<b>Conformità:</b> T < 5gg <b>Conformità con osservazione:</b> T = 5gg <b>Non conformità lieve:</b> 5gg <T ≤ 6gg <b>Non conformità importante:</b> 6gg <T ≤ 8gg <b>Non conformità grave:</b> T > 8gg	SI



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
	<b>A.4 Piano Tecnico Economico dei Servizi (PTE) - Presentazione</b>	Il PTE deve essere presentato all'Amministrazione obbligatoriamente entro e non oltre 60 giorni solari dalla data di ricevimento della RPF (in caso di numero di punti luce superiore ad 8.000, termine esteso a 90 giorni solari)	Paragrafo 4.4.3	Confronto tra la data di consegna del PTE e la data di invio della comunicazione di notifica della validità della RPF	PTE Data di ricevimento della RPF	<b>Conformità:</b> $T < 60$ gg (ovvero 90) <b>Conformità con osservazione:</b> $T = 60$ gg (ovvero 90) <b>Non conformità lieve:</b> $60 \text{ gg} < T \leq 65 \text{ gg}$ (ovvero $90 < T \leq 95$ ) <b>Non conformità importante:</b> $65 \text{ gg} < T \leq 70 \text{ gg}$ (ovvero $95 < T \leq 100 \text{ gg}$ ) <b>Non conformità grave:</b> $T > 70$ (ovvero $T > 100$ )	SI
	<b>A.5 Piano Tecnico Economico dei Servizi (PTE) - Nuova versione a seguito del recepimento delle osservazioni della Amministrazione</b>	A seguito delle osservazioni dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà redigere e consegnare all'Amministrazione una nuova versione del PTE debitamente firmata, che tenga conto delle predette osservazioni entro e non oltre i successivi 20 (venti) giorni solari	Paragrafo 4.4.3.2	Confronto tra la data di formalizzazione delle osservazioni sul PTE originario da parte della Amministrazione e la data di consegna del PTE che recepisce le osservazioni stesse	PTE originario Osservazioni da parte della Amministrazione PTE con osservazioni	<b>Conformità:</b> $T < 20$ gg <b>Conformità con osservazione:</b> $T = 20$ gg <b>Non conformità lieve:</b> $20 \text{gg} < T \leq 22 \text{gg}$ <b>Non conformità importante:</b> $22 \text{gg} < T \leq 24 \text{gg}$ <b>Non conformità grave:</b> $T > 24 \text{gg}$	SI
	<b>A.6 Piano Tecnico Economico dei Servizi (PTE) - Contenuti</b>	I requisiti in termini di articolazione in sezioni e i contenuti delle sezioni del Piano Tecnico Economico dei Servizi sono definiti nel paragrafo 4.4.3 richiamato di fianco e nell'Offerta Tecnica	Paragrafo 4.4.3	Analisi del PTE e verifica della rispondenza rispetto all'articolazione in sezioni e sottosezioni di cui al paragrafo 4.4.3 e all'Offerta Tecnica	PTE Offerta Tecnica	<b>Conformità:</b> PTE articolato in sezioni e sottosezioni come da Capitolato Tecnico e da Offerta Tecnica <b>Non conformità grave:</b> PTE non articolato in sezioni e sottosezioni come da Capitolato Tecnico e da Offerta Tecnica	NO



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
	<b>A.7 Avvio dei Servizi</b> (per ogni servizio ordinato)	Il Fornitore è tenuto ad effettuare la presa in consegna degli impianti alla data prevista di avvio dei servizi, indicata nel PTE allegato all'Ordinativo Principale di Fornitura	Paragrafo 4.4.4 4.4.3.1.6	Confronto fra la data indicata nel PTE e la data riportata nel Verbale di Presa in Consegna	OPF (PTE) Verbale di Presa in Consegna	<b>Conformità:</b> Data riportata nel Verbale di Presa in Consegna = Data indicata nel PTE <b>Non conformità grave:</b> Data riportata nel Verbale di Presa in Consegna successiva alla Data indicata nel PTE	SI



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
B. Qualità dei servizi erogati dal Fornitore	B.1 Programma di Manutenzione - Consegna	Il Programma di Manutenzione deve essere presentato all'Amministrazione obbligatoriamente entro e non oltre 30 giorni solari dalla data di sottoscrizione del Verbale di Presa in Consegna del relativo impianto	Paragrafo 5.2.1	Confronto fra la data indicata nel Verbale di Presa in Consegna e la data di consegna del Programma di Manutenzione  T = data consegna del Programma di Manutenzione - data del Verbale di Presa in Consegna	Verbale di Presa in Consegna e Programma di Manutenzione	Conformità: T < 30gg Conformità con osservazione: T = 30gg Non conformità lieve: 30gg < T ≤ 35gg Non conformità importante: 35gg < T ≤ 40gg Non conformità grave: T > 40gg	SI
	B.2 Programma di Manutenzione - Contenuti	Il Fornitore dovrà predisporre il Programma di Manutenzione nel rispetto di quanto disciplinato nel capitolato	Paragrafo 5.2.1	Conformità del Programma di Manutenzione con l'Appendice 1 e le eventuali migliorie previste/offerte  (verifica su un POD a campione di almeno 4 componenti per scheda di manutenzione - attività e periodicità - fino ad un massimo di 20 componenti - in base ai servizi attivati)	Programma di Manutenzione  Appendice 1 ed eventuali migliorie previste/offerte	Conformità: Programma di Manutenzione conforme all'Appendice 1 ed alle eventuali migliorie previste/offerte.  Non conformità grave: Programma di Manutenzione non conforme all'Appendice 1 ed alle eventuali migliorie previste/offerte.	NO



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
	<b>B.3</b> Rispetto dei tempi di sopralluogo - Livello di priorità: <u>Emergenza</u>	Per chiamate con <u>livello di priorità: Emergenza</u> , l'Assuntore è tenuto ad effettuare il sopralluogo dalla chiamata entro 60 minuti	Paragrafo 10.2.1	Confronto dell'ora della chiamata/ segnalazione con l'ora (T) di effettuazione del sopralluogo	Sistema Informativo Report Call Center Scheda Consuntivo Intervento nei casi in cui è prevista	<b>Conformità:</b> T < 60 minuti <b>Conformità con osservazione:</b> T = 60 minuti <b>Non conformità lieve:</b> 60 < T ≤ 75 minuti <b>Non conformità importante:</b> 75 < T ≤ 90 minuti <b>Non conformità grave:</b> T > 90 minuti ovvero assenza dei dati necessari alla valutazione	SI
	<b>B.4</b> Rispetto dei tempi di sopralluogo - Livello di priorità: <u>Urgenza</u>	Per chiamate con <u>livello di priorità: Urgenza</u> , l'Assuntore è tenuto ad effettuare il sopralluogo dalla chiamata entro 24 ore	Paragrafo 10.2.1	Confronto dell'ora della chiamata/ segnalazione con l'ora (T) di effettuazione del sopralluogo	Sistema Informativo Report Call Center Scheda Consuntivo Intervento nei casi in cui è prevista	<b>Conformità:</b> T < 24 ore <b>Conformità con osservazione:</b> T = 24 ore <b>Non conformità lieve:</b> 24 < T ≤ 30 ore <b>Non conformità importante:</b> 30 < T ≤ 36 ore <b>Non conformità grave:</b> T > 36 ovvero assenza dei dati necessari alla valutazione	SI
	<b>B.5</b> Rispetto dei tempi di sopralluogo - Livello di priorità: <u>Nessuna emergenza</u>	Per chiamate con <u>livello di priorità: Nessuna emergenza</u> , l'Assuntore è tenuto ad effettuare il sopralluogo dalla chiamata entro 48 ore	Paragrafo 10.2.1	Confronto dell'ora della chiamata/ segnalazione con l'ora (T) di effettuazione del sopralluogo	Sistema Informativo Report mensile sul Call Center Scheda Consuntivo Intervento nei casi in cui è prevista	<b>Conformità:</b> T < 48 ore <b>Conformità con osservazione:</b> T = 48 ore <b>Non conformità lieve:</b> 48 < T ≤ 52 ore <b>Non conformità importante:</b> 52 < T ≤ 56 ore <b>Non conformità grave:</b> T > 56 ore ovvero assenza dei dati necessari alla valutazione	SI



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
	<b>B.6</b> <b>Rispetto tempi di esecuzione degli interventi: Intervento <u>Indifferibile</u></b>	Un intervento indifferibile deve essere eseguito contestualmente al sopralluogo	Paragrafo 10.2.1	Confronto data di sopralluogo con data effettuazione intervento (T)	Sistema Informativo Programma Operativo degli Interventi Verbale di Controllo Scheda consuntivo intervento nei casi in cui è prevista	<b>Conformità:</b> T = data sopralluogo <b>Non Conformità grave:</b> T successiva alla data sopralluogo ovvero assenza dei dati necessari alla valutazione	SI
	<b>B.7</b> <b>Rispetto tempi di esecuzione degli interventi: Intervento <u>programmabile a breve termine</u></b>	Un intervento programmabile a breve termine deve essere eseguito entro e non oltre 5 giorni solari dalla data di effettuazione del sopralluogo	Paragrafo 10.2.1	Confronto data di sopralluogo con data effettuazione intervento (T)	Sistema Informativo Programma Operativo degli Interventi Verbale di Controllo Scheda consuntivo intervento nei casi in cui è prevista	<b>Conformità:</b> T ≤ 5 giorni dalla data di sopralluogo <b>Non Conformità grave:</b> T > 5 giorni dalla data di sopralluogo	SI



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
	<b>B.8</b> Rispetto tempi di esecuzione degli interventi: <u>Intervento programmabile a medio termine</u>	Un intervento programmabile a medio termine deve essere eseguito entro 15 giorni solari dalla data di effettuazione del sopralluogo	Paragrafo 10.2.1	Confronto data di sopralluogo con data effettuazione intervento (T)	Sistema Informativo Programma Operativo degli Interventi Verbale di Controllo Scheda consuntivo intervento nei casi in cui è prevista	<b>Conformità:</b> T ≤ 15 giorni dalla data di sopralluogo <b>Non Conformità grave:</b> T > 15 giorni dalla data di sopralluogo	SI
	<b>B.9</b> Rispetto tempi di esecuzione degli interventi: <u>Intervento programmabile a lungo termine</u>	Un intervento programmabile a lungo termine deve essere eseguito entro il termine concordato con l'Amministrazione dalla data di effettuazione del sopralluogo	Paragrafo 10.2.1	Confronto data di sopralluogo con data effettuazione intervento (T)	Sistema Informativo Programma Operativo degli Interventi Verbale di Controllo Scheda consuntivo intervento nei casi in cui è prevista	<b>Conformità:</b> T ≤ termine concordato con l'Amministrazione dalla data di sopralluogo <b>Non Conformità grave:</b> T > termine concordato con l'Amministrazione dalla data di sopralluogo	NO
	<b>B.10</b> Sistema di Controllo e Monitoraggio	Il Fornitore deve provvedere entro 6 mesi dalla data di avvio dei Servizi alla installazione del sistema di monitoraggio e controllo	Paragrafo 8.3	Verifica con sopralluogo presso gli edifici della Amministrazione e/o presso gli uffici del Fornitore (data primo report del sistema di monitoraggio e controllo)	PTE Primo report da sistema di monitoraggio e controllo	<b>Conformità:</b> Installazione del Sistema di Controllo e Monitoraggio entro 6 mesi dalla data di avvio dei Servizi <b>Non conformità grave:</b> Installazione del Sistema di Controllo e Monitoraggio entro 6 mesi dalla data di avvio dei Servizi	SI





Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
C. Qualità dei servizi integrativi di gestione	C.1 Sistema Informativo - Accessibilità	Accessibilità al Sistema Informativo on line e navigazione, accesso ai dati, interrogazione, visualizzazione, stampa, esportazione dati da parte dell'Amministrazione	Paragrafo 10.1.2	Verifica funzioni di navigazione e accesso ai dati, interrogazione, visualizzazione, stampa, esportazione dati da parte dell'Amministrazione	Sistema Informativo	<b>Conformità:</b> Navigazione accesso ai dati interrogazione visualizzazione, stampa, esportazione dati <u>possibile</u> <b>Non Conformità grave:</b> Navigazione, accesso ai dati, interrogazione visualizzazione, stampa, esportazione dati <u>non possibile</u>	SI
	C.2. Sistema Informativo - Corso di formazione	Entro 30 giorni solari dalla data di parametrizzazione e messa a punto del Sistema Informativo, l'Assuntore dovrà organizzare un corso di formazione all'uso del sistema per il personale abilitato, nominato dell'Amministrazione	Paragrafo 10.2.1	Verifica effettuazione corso di formazione	Documento registrazione/partecipazione corso	<b>Conformità:</b> Corso di formazione effettuato entro 30 giorni dalla data di parametrizzazione e messa a punto del Sistema Informativo <b>Non conformità grave:</b> Corso di formazione non effettuato entro 30 giorni dalla data di parametrizzazione e messa a punto del Sistema Informativo	NO
	C.3 Censimento Impiantistico - Tempi di consegna	Tutte le informazioni e gli elaborati relativi al Censimento Impiantistico devono essere raccolti e consegnati formalmente in maniera completa all'Amministrazione, entro e non oltre 6 mesi dalla data di avvio del servizio attivato	Paragrafo 8.3.1	Confronto tra la data di Avvio del Servizio e la data di consegna del Censimento Impiantistico (T)	Verbale di Presa in Consegna Documento di consegna del Censimento Impiantistico Sistema Informativo	<b>Conformità:</b> T ≤ 6 mesi dalla data di avvio dei servizi <b>Non Conformità grave:</b> T > 6 mesi dalla data di avvio dei servizi	SI
	C.4 Programma Operativo degli Interventi (POI) - Prima consegna	Il primo POI deve essere consegnato alla presa in consegna degli impianti	Paragrafo 10.4.1	Confronto tra la data di consegna del primo POI (T) e la data di presa in consegna dell'impianto	Primo POI consegnato Verbale presa in consegna	<b>Conformità:</b> T ≤ data di presa in consegna dell'impianto <b>Non conformità grave:</b> T > data di presa in consegna dell'impianto	SI



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
	<b>C. 5 Programma Operativo degli Interventi (POI) - Aggiornamenti successivi</b>	Il POI deve essere aggiornato mensilmente, e consegnato il primo giorno lavorativo di ogni mese e deve contenere le attività relative al mese in corso ed al mese successivo	Paragrafo 10.4.1	Data di consegna dell'aggiornamento del POI	Programma Operativo degli Interventi del bimestre di riferimento	<b>Conformità:</b> tempo di consegna del POI entro 3 giorni solari dal primo giorno lavorativo del mese <b>Non conformità grave:</b> tempo di consegna del POI dopo il terzo giorno solare successivo al primo giorno lavorativo del mese	SI
	<b>C.6 Verbale di Controllo</b>	Il Verbale di Controllo dovrà essere consegnato al Supervisore entro il primo giorno lavorativo di ogni mese successivo al termine del bimestre di riferimento	Paragrafo 10.4.2	Confronto tra la data di consegna del Verbale di Controllo e la data di scadenza del mese	Verbale di Controllo	<b>Conformità:</b> tempo di consegna del Verbale di Controllo entro primo giorno lavorativo del mese <b>Non conformità grave:</b> tempo di consegna del Verbale di Controllo dopo il primo giorno lavorativo del mese	SI
	<b>C.9 Fatturazione</b>	Verifica della conformità della fatturazione e del rendiconto allegato in termini di correttezza: - dei Servizi fatturati rispetto a quelli erogati; - degli importi fatturati rispetto ai canoni definiti nel PTE (tenuto conto delle variazioni)	Paragrafo 11.7	Corrispondenza importi e servizi fatturati con importi e servizi definiti nel PTE	PTE Fatture e rendiconto allegato	<b>Conformità:</b> Correttezza nella fatturazione e del rendiconto rispetto al PTE <b>Non conformità grave:</b> Non correttezza nella fatturazione o del rendiconto allegato rispetto al PTE	NO



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
D. Qualità del Customer Care del fornitore	D.1 Call Center: funzionalità	Il call center messo a disposizione dall'Assuntore deve fornire una risposta entro 20 secondi per almeno il 90% delle chiamate ricevute	Paragrafo 10.2.1	Campagna di telefonate in Blind Test	N.A.	<b>Conformità:</b> Tempo di risposta ≤ 20 secondi per almeno il 90% delle chiamate <b>Non conformità grave:</b> Tempo di risposta > 20 secondi per più del 10% delle chiamate	NO
	D.2 Call Center: tracking delle richieste	Verifica della correttezza dei dati inseriti nel Sistema Informativo per richieste di intervento relativamente alle informazioni minime da registrare	Paragrafo 10.2.1	Attraverso il Sistema Informativo	Sistema Informativo	<b>Conformità:</b> Tutte le informazioni minime sono inserite correttamente <b>Non conformità grave:</b> Tutte le informazioni minime non sono inserite correttamente	NO