

APPENDICE 7 AL CAPITOLATO TECNICO

VERIFICHE ISPETTIVE



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Rif. Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
A. Qualità del processo di esecuzione dell'ordine di fornitura	A1. Comunicazione della validità della Richiesta Preliminare di Fornitura	Il termine di comunicazione della validità della RPF è pari a 10 giorni solari dalla data di ricezione della RPF stessa	Paragrafo 4.3.1.2	Confronto tra la data di ricezione della RPF e la data di comunicazione della validità della richiesta stessa	Richiesta Preliminare di fornitura (RPF) Comunicazione di notifica della validità della RPF (PEC)	Conformità: T < 10gg Conformità con osservazioni: T = 10 gg Non conformità lieve: 10gg < T ≤ 12gg Non conformità importante: 12gg < T ≤ 15gg Non conformità grave: T > 15gg	Si
	A2. Comunicazione sulla Capienza del Massimale	Il termine di comunicazione della capienza del Massimale è pari a 7 giorni solari dall'invio della comunicazione di notifica della validità della RPF (PEC)	Paragrafo 4.3.1.2	Confronto tra la data di invio della comunicazione di notifica della validità della RPF e la data di invio della comunicazione di capienza del Massimale	Comunicazione di notifica della validità della RPF (PEC) Comunicazione di capienza del Massimale	Conformità: T < 7gg Conformità con osservazioni: T = 7 gg Non conformità lieve: 7gg < T ≤ 10gg Non conformità importante: 10gg < T ≤ 12gg Non conformità grave: T > 12gg	Si
	A3. Invio del Progetto Esecutivo	Il Progetto Esecutivo deve essere presentato all'Amministrazione obbligatoriamente entro e non oltre 40 gg solari (lotti Enti Piccoli) o 80 gg solari (lotti Enti Grandi)	Paragrafo 4.3.1.2	Confronto tra la data di presentazione del progetto e la data di invio della comunicazione di capienza del Massimale	Comunicazione di invio del Progetto Esecutivo Comunicazione di capienza del Massimale	Conformità: T < 40÷80gg Conformità con osservazioni: T = 40÷80 Non conformità lieve: 40÷80gg < T ≤ 45÷85gg Non conformità importante: 45÷85gg < T ≤ 50÷90gg Non conformità grave: T > 50÷90gg	Si
	A4. Invio del Progetto Esecutivo revisionato a seguito delle osservazioni della P.A.	A seguito delle osservazioni dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà redigere e consegnare all'Amministrazione una nuova versione del Progetto, entro e non oltre i successivi 10 giorni solari	Paragrafo 4.3.1	Confronto tra la data di formalizzazione delle osservazioni al Progetto e la data di consegna del Progetto che recepisce le osservazioni stesse	Comunicazione con osservazioni al Progetto Comunicazione di invio del Progetto Esecutivo revisionato	Conformità: T < 10gg Conformità con osservazioni: T = 10 gg Non conformità lieve: 10gg < T ≤ 12gg Non conformità importante: 12gg < T ≤ 15gg Non conformità grave: T > 15gg	Si



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Rif. Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
B Qualità dei servizi erogati dal Fornitore	B1. Avvio dei Servizio	Il Fornitore è tenuto ad effettuare la presa in consegna degli impianti alla data prevista di avvio del servizio, indicata nel Progetto allegato all'Ordine di Fornitura	Paragrafo 4.4 4.3.1.3	Confronto fra la data indicata nel Progetto e la data riportata nel Verbale di Presa in Consegna	Progetto Esecutivo Verbale di Presa in Consegna	Conformità: data riportata nel Verbale di Presa in Consegna = data indicata nel Progetto Non conformità grave: data riportata nel Verbale di Presa in Consegna successiva alla data indicata nel Progetto	Sì
	B2. Rispetto dei tempi di sopralluogo	Il Fornitore è tenuto ad effettuare il sopralluogo dalla richiesta di intervento entro i tempi previsti	Paragrafo 7.2.1 7.2.2	Confronto della data e dell'ora della segnalazione con l'ora di effettuazione del sopralluogo	Sistema Informativo e/o Report tracking richieste	Conformità: tempo di intervento nei limiti di quanto previsto al par. 7.2.1 Non conformità grave: tempo di intervento superiore a quanto previsto al par. 7.2.1	Sì
	B3. Rispetto dei tempi di completamento interventi a richiesta	Conclusione degli interventi a seguito di segnalazione nel rispetto dei tempi previsti	Paragrafo 7.2.1 7.2.2	Confronto della data e dell'ora effettuazione del sopralluogo con la data e l'ora di completamento dell'intervento	Sistema Informativo e/o Report tracking richieste	Conformità: tempo di completamento intervento nei limiti di quanto previsto al par. 7.2.1 Non conformità grave: tempo di completamento intervento superiore a quanto previsto al par. 7.2.1	Sì
	B4. Coerenza del Programma Operativo con il Programma di manutenzione	Coerenza delle attività e frequenze previste nel Programma Operativo con quelle previste nel Programma di Manutenzione consegnato contestualmente al Progetto Esecutivo	Paragrafo 7.4.1	Conformità del Programma Operativo con il Programma di Manutenzione allegato al Progetto	Programma di Manutenzione allegato al Progetto esecutivo Programma Operativo	Conformità: attività e frequenze del POI conformi con quelle del Programma di Manutenzione Non conformità grave: attività e frequenze del POI non conformi con quelle del Programma di Manutenzione	Sì
	B5. Rispetto del Programma Operativo	Rispetto del Programma Operativo in funzione dei Verbali di Controllo per le attività relative al Programma di Manutenzione	Paragrafo 7.4.1 7.4.2	Conformità dei Verbali di Controllo con il Programma Operativo	Verbali di controllo Programma Operativo	Conformità: attività e date del Verbale di controllo conformi con quelle pianificate nel POI Non conformità grave: attività e date del Verbale di controllo non conformi con quelle pianificate nel POI	Sì



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Rif. Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
	B6. Consegna primo Programma Operativo	Consegna del primo Programma Operativo contestualmente alla data di avvio del Servizio	Paragrafo 7.4.1	Verifica di consegna del primo Programma Operativo contestualmente alla data di avvio del Servizio riportata nel Verbale di presa in consegna	Programma Operativo (PEC) Verbale di presa in consegna	Conformità: consegna del primo Programma Operativo contestuale alla data di avvio del Servizio Non Conformità grave: consegna del primo Programma Operativo in data differente (successiva) alla data di avvio del Servizio	Sì
	B7. Programma Operativo – Aggiornamenti successivi	Il Programma Operativo deve essere aggiornato su base bimestrale, rispetto al primo prodotto, e consegnato il primo giorno lavorativo di ogni mese	Paragrafo 7.4.1	Confronto tra la data di consegna del Programma Operativo e il primo giorno lavorativo del mese (del bimestre) cui il Programma fa riferimento	Comunicazione consegna del Programma Operativo successivo al primo	Conformità: data di consegna del Programma Operativo uguale al primo giorno lavorativo del primo mese del bimestre di riferimento Non conformità grave: data di consegna del Programma Operativo diversa (successiva) dal primo giorno lavorativo del primo mese del bimestre di riferimento	Sì
	B8. Consegna del Verbale di controllo	Consegna del Verbale di Controllo entro il quinto giorno lavorativo di ogni mese successivo al bimestre di riferimento del Programma Operativo	Paragrafo 7.4.2	Confronto tra la data di consegna del Verbale di controllo e il quinto giorno lavorativo del mese successivo al bimestre cui il Programma Operativo fa riferimento	Verbale di controllo Programma Operativo	Conformità: data Verbale di controllo uguale o inferiore al quinto giorno lavorativo del mese successivo al bimestre di riferimento Non conformità grave: data del Verbale di controllo successiva al quinto giorno lavorativo del mese successivo al bimestre di riferimento	Sì
	B9. Consegna del Censimento <i>as-built</i>	Disponibilità del Censimento <i>as-built</i> entro 3 mesi dalla data di fine collaudo con esito positivo	Paragrafo 7.3	Confronto tra la data di consegna del Censimento <i>as-built</i> e la data di fine collaudo con esito positivo	Data di consegna del Censimento <i>as-built</i> Documento di collaudo con esito positivo	Conformità: data di consegna del Censimento <i>as-built</i> successiva di non oltre 3 mesi dalla data di fine collaudo con esito positivo Non conformità grave: data di consegna del Censimento <i>as-built</i> successiva di oltre 3 mesi dalla data di fine collaudo con esito positivo	Sì



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Rif. Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
	B10. Consegna del Bilancio materico	Consegna della Relazione di bilancio materico entro sessanta giorni solari successivi allo scadere di ogni anno contrattuale	Paragrafo 5.1.4	Confronto tra la data di consegna della Relazione di bilancio materico per l'anno di riferimento e la data di stipula del Contratto	Data di consegna della Relazione di bilancio (Sistema Informativo/comunicazione invio) per l'anno di riferimento Contratto di Concessione	Conformità: data di consegna della Relazione di bilancio per l'anno di riferimento uguale o inferiore alla data di stipula del Contratto + numero di anni decorsi dalla stipula + 60 giorni Non conformità grave: data di consegna della Relazione di bilancio successiva alla data di stipula del Contratto + numero di anni decorsi dalla stipula + 60 giorni	Sì
	B11. Rapporti periodici sul Servizio	Consegna del Rapporto periodico sul servizio entro trenta giorni successivi allo scadere di ogni anno contrattuale	Paragrafo 5.1.5	Confronto tra la data di consegna del Rapporto periodico sul servizio per l'anno di riferimento e la data di stipula del Contratto	Data di consegna del Rapporto periodico sul servizio per l'anno di riferimento Contratto di Concessione	Conformità: data di consegna della Rapporto periodico sul servizio per l'anno di riferimento uguale o inferiore alla data di stipula del Contratto + numero di anni decorsi dalla stipula + 30 giorni Non conformità grave: data di consegna della Relazione di bilancio successiva alla data di stipula del Contratto + numero di anni decorsi dalla stipula + 30 giorni	Sì
	B12. Realizzazione degli interventi di riqualificazione nel rispetto del termine previsto nel Progetto esecutivo	Data di fine collaudo con esito positivo corrispondente alla data di fine interventi prevista nel Gantt del Progetto esecutivo (al netto di ritardi motivati)	Paragrafo 6.1	Confronto tra la data di fine collaudo con esito positivo e la data di fine interventi prevista nel Gantt del Progetto esecutivo	Progetto esecutivo Documento di collaudo con esito positivo	Conformità: data di fine collaudo con esito positivo uguale o inferiore alla data di fine interventi prevista nel progetto esecutivo Non Conformità grave: data di fine collaudo con esito positivo successiva alla data di fine interventi prevista nel progetto esecutivo	Sì



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Rif. Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
	B13. Sistema di telecontrollo, telegestione, misurazione dei consumi e regolazione	Installazione ed attivazione dei sistemi di telecontrollo, telegestione, misurazione dei consumi e regolazione entro i termini previsti nel Gantt del Progetto esecutivo	Paragrafo 6.1 6.1.3	Confronto tra la data di consegna dei sistemi di telecontrollo, telegestione, misurazione dei consumi e regolazione (data di primo report emesso) e la data indicata nel Gantt del Progetto esecutivo	Progetto esecutivo Primo report dal Sistema di telecontrollo, telegestione, misurazione dei consumi e regolazione	Conformità: installazione del Sistema di Controllo e Monitoraggio nel rispetto dei tempi previsti nel Progetto Non conformità grave: Installazione del Sistema di Controllo e Monitoraggio oltre i tempi previsti nel Progetto	Sì
	B14. Controllo del risultato di Risparmio energetico ottenuto (RR)	Il risultato di risparmio energetico ottenuto per ogni anno di contratto (R_R) deve essere maggiore o uguale al Risparmio obiettivo (R_{ob}) riportato nel Progetto esecutivo	Paragrafo 6.4	Confronto tra il dato di Risparmio energetico reale (R_R) riportato (per ogni anno di contratto) nei rapporti periodici di servizio e il dato di Risparmio energetico obiettivo (R_{ob}) riportato nel Progetto esecutivo	Rapporti periodici sul Servizio Progetto Esecutivo	Conformità: dato di Risparmio energetico reale (R_R) pari a: $R_R \geq 0,95 \cdot R_{ob}$ Non conformità grave: dato di Risparmio energetico reale (R_R) inferiore al dato di Risparmio energetico obiettivo (R_{ob}): $R_R < 0,95 \cdot R_{ob}$	NO
	B15. Controllo delle Ore di funzionamento (HR)	Il numero ore di funzionamento reali per ogni anno di contratto (H_R) deve essere uguale al numero di ore di funzionamento obiettivo (H_{ob}), al netto di malfunzionamenti non imputabili al Fornitore	Paragrafo 5.5	Confronto tra il dato di ore di funzionamento reali (H_R) riportato (per ogni anno di contratto) nei rapporti periodici di servizio e il dato di Ore di funzionamento obiettivo (H_{ob}) riportato nel Progetto esecutivo	Rapporti periodici sul Servizio Progetto Esecutivo	Conformità: dato di Ore di funzionamento reale (H_R) compreso: $0,95 \cdot H_{ob} \leq H_R \leq 1,03 \cdot H_{ob}$ Non conformità grave: dato di Ore di funzionamento reale (H_R) differente (inferiore o superiore) al dato di Ore di funzionamento obiettivo (H_{ob}): $H_R < 0,95 \cdot H_{ob}$ oppure $H_R > 1,03 \cdot H_{ob}$	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
C. Qualità dei servizi integrativi di gestione	C1. Funzionalità del Sistema Informativo	Accessibilità al Sistema Informativo on line e navigazione, accesso ai dati, interrogazione, visualizzazione, stampa, esportazione dati da parte dell'Amministrazione	Paragrafo 7.1	Verifica funzioni di navigazione e accesso ai dati, interrogazione, visualizzazione, stampa, esportazione dati da parte dell'Amministrazione	Sistema Informativo	Conformità: Navigazione accesso ai dati interrogazione visualizzazione, stampa, esportazione dati <u>possibile</u> Non Conformità grave: Navigazione, accesso ai dati, interrogazione visualizzazione, stampa, esportazione dati <u>non possibile</u>	Sì
	C2. Fatturazione	Verifica della conformità della fatturazione in termini di correttezza degli importi fatturati rispetto alle componenti del canone definito nel Progetto (tenuto conto delle variazioni)	Paragrafo 8.1 e 8.2	Corrispondenza importi fatturati con quanto previsto nel Progetto Esecutivo (tenuto conto delle variazioni previste)	Progetto Esecutivo Fatture Indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati (FOI - anno precedente) Rapporti periodici sul Servizio	Conformità: Correttezza maggiore o uguale al 90% dei casi esaminati nella fatturazione rispetto al Canone presente in Progetto Esecutivo (tenuto conto delle variazioni previste) Non conformità grave: Non corrispondenza oltre il 10% dei casi esaminati della fatturazione rispetto al Canone presente in Progetto Esecutivo (tenuto conto delle variazioni previste)	Sì
	C3 Coerenza con il rendiconto	Verifica della conformità della fatturazione in termini di correttezza con quanto riportato nel rendiconto allegato	Paragrafo 8.1 e 8.2	Corrispondenza importi fatturati con quanto previsto nel rendiconto allegato	Fatture Rendiconto	Conformità: Correttezza nella fatturazione con quanto riportato nel rendiconto allegato Non conformità grave: Non correttezza nella fatturazione con quanto riportato nel rendiconto allegato	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 dal Fornitore deve garantire una risposta entro 20 secondi per almeno il 90% delle chiamate ricevute	Paragrafo 7.2.1	Campagna di telefonate in Blind Test	N.A.	Conformità: Tempo di risposta ≤ 20 secondi per almeno il 90% delle chiamate Non conformità grave: 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 7.2.2	Attraverso il Sistema Informativo	Sistema Informativo	Conformità: Tutte le informazioni minime sono inserite correttamente Non conformità grave: Tutte le informazioni minime non sono inserite correttamente	NO