



Consip S.p.A.

Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni scaturenti dalle Convenzioni ex art. 26 L. 488/99 e s.m.i., stipulate o che verranno stipulate da Consip S.p.A. e dagli Accordi Quadro conclusi ex art. 59 del D.Lgs. 163/2006.

ALLEGATO 4

CAPITOLATO TECNICO

GARA

**PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI VERIFICHE ISPETTIVE SULLE
FORNITURE DI BENI E SERVIZI ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI
SCATURENTI DALLE CONVENZIONI EX ART. 26, L. 488/99 E S.M.I. STIPULATE
O CHE VERRANO STIPULATE DA CONSIP S.P.A. E DAGLI ACCORDI QUADRO
CONCLUSI EX ART. 59 DEL D.LGS 163/2006**

INDICE

1	PREMESSA.....	4
2	DEFINIZIONI.....	6
3	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	9
4	OGGETTO, DURATA E IMPORTO DELL'INCARICO.....	10
4.1	Oggetto dell'incarico	10
4.2	Importo dell'incarico	11
4.3	Durata dell'incarico	12
5	REQUISITI MINIMI E ORGANIZZAZIONE DELL'ASSUNTORE	13
5.1	Requisiti dell'organizzazione interna.....	13
5.2	Responsabilità e Obblighi dell'Assuntore.....	15
5.3	Figure professionali coinvolte nell'esecuzione del Contratto.....	15
5.3.1	Responsabile Tecnico	16
5.3.1.1	Requisiti minimi	16
5.3.1.2	Ruolo e Responsabilità	16
5.3.2	Ispettore/Esperto Tecnico	17
5.3.2.1	Ruolo e Responsabilità	17
6	ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	19
6.1	Modalità di Attivazione ed Organizzazione del Servizio.....	19
6.2	Erogazione del Servizio di Verifiche Ispettive.....	21
6.3	Esecuzione delle Ispezioni presso i Fornitori e le PP.AA.	22
6.3.1	Conduzione delle Verifiche Ispettive	23
6.3.1.1	Riunione di Apertura.....	23
6.3.1.2	Raccolta delle evidenze.....	23
6.3.1.3	Riunione di Chiusura	24
6.4	Standard dello Schema di Verifica Ispettiva	24
6.5	Verifiche sul servizio di Call Center erogato dai Fornitori aggiudicatari delle Convenzioni.....	27
6.6	Dimensionamento delle attività di ispezione.....	28
6.7	Registrazione delle valutazioni degli auditor.....	28
6.8	Valutazione analitica delle ispezioni.....	29
6.8.1	Valutazione nel Rapporto di Ispezione.....	29
6.8.2	Valutazione nella Relazione di Chiusura	30



Consip S.p.A.

Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni scaturenti dalle Convenzioni ex art. 26 L. 488/99 e s.m.i., stipulate o che verranno stipulate da Consip S.p.A. e dagli Accordi Quadro conclusi ex art. 59 del D.Lgs. 163/2006.

6.9	Proposte migliorative relative all'attività di ispezione	30
7	SISTEMA INFORMATIVO GESTIONALE	32
8	QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO.....	34
8.1	Qualità.....	34
8.2	Livelli di Servizio.....	34
9	REPORTISTICA CONSIP	37
9.1	Tipologia e struttura dei report	37
9.1.1	Piano della Qualità del Servizio	37
9.1.2	Check List.....	39
9.1.3	Piano di Audit.....	40
9.1.4	Riunione di Apertura	41
9.1.5	Rapporto di Ispezione.....	42
9.1.6	Rapporto sul Call Center	43
9.1.7	Rapporto dei Livelli di Servizio	43
9.1.8	Relazione di Chiusura.....	44
9.1.9	Stato avanzamento attività.....	45
9.2	Tempi di consegna.....	46
10	MODALITA' E TEMPI DI PAGAMENTO	48
11	PENALI	50
11.1	Penali relative ad errori sostanziali nei rapporti di ispezione	50
11.2	Penali relative al mancato raggiungimento dei livelli di servizio richiesti.....	50
12	RISERVATEZZA	53
13	ALLEGATI	54

1 PREMESSA

Il presente Capitolato disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura del servizio di verifiche ispettive sui Fornitori, aggiudicatari delle Convenzioni ex art. 26 legge 488/99 e s.m.i. (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’Assuntore (di seguito definito), si inseriscono all’interno di un programma più ampio, che prevede ulteriori strumenti di rilevazione e che ha come obiettivo il “*Monitoraggio delle Forniture*”, all’interno del quale Consip assume il ruolo di “Garante della qualità”.

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 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 5 macro-categorie di analisi, comuni a tutte le Convenzioni e agli Accordi Quadro che 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 e dei contratti attuativi degli Accordi Quadro
- 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



Consip S.p.A.

Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni scaturenti dalle Convenzioni ex art. 26 L. 488/99 e s.m.i., stipulate o che verranno stipulate da Consip S.p.A. e dagli Accordi Quadro conclusi ex art. 59 del D.Lgs. 163/2006.

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

Il presente documento si compone di 13 (tredici) capitoli e definisce le modalità di:

- a) Attivazione e organizzazione del Servizio di Verifiche Ispettive;
- b) Esecuzione delle Ispezioni presso le sedi delle PP.AA./Fornitori;
- c) Rendicontazione a Consip delle attività di ispezione.

Si precisa che i servizi di verifica, potranno essere svolti dall'Assuntore anche su convenzioni e Accordi Quadro aggiudicati provvisoriamente da Consip; tali verifiche ispettive saranno pertanto propedeutiche alla stipula delle Convenzioni e degli Accordi stessi.

2 DEFINIZIONI

Assuntore

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

Audit

Vedi *"Ispezione"*.

Auditor

Vedi *"Ispettore/Esperto Tecnico"*

Conformità

Piena rispondenza ai requisiti contrattuali ed alle prescrizioni tecniche.

Conformità con Osservazioni

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

Consip

Amministrazione aggiudicatrice delle Convenzioni per l'acquisto di beni e servizi di cui all'art. 26, legge 23 dicembre 1999, n. 488 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.

Ente/Organismo di Ispezione

Vedi *"Assuntore"*.

Fornitore



Consip S.p.A.

Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni scaturenti dalle Convenzioni ex art. 26 L. 488/99 e s.m.i., stipulate o che verranno stipulate da Consip S.p.A. e dagli Accordi Quadro conclusi ex art. 59 del D.Lgs. 163/2006.

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.

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/Esperto Tecnico

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

Non Conformità Lieve

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

Non Conformità Importante

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

Non Conformità Grave

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

Piano di audit o delle verifiche ispettive

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

Programma di audit o delle verifiche ispettive

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

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



Consip S.p.A.

Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni scaturenti dalle Convenzioni ex art. 26 L. 488/99 e s.m.i., stipulate o che verranno stipulate da Consip S.p.A. e dagli Accordi Quadro conclusi ex art. 59 del D.Lgs. 163/2006.

stipulate da Consip o che aggiudicano, in conformità all'art. 59 del D.Lgs 163/2006 i contratti sulla base degli Accordi Quadro.

Risultanze dell'audit

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

Verifica Ispettiva

Vedi "Ispezione".

3 RIFERIMENTI NORMATIVI

Le prestazioni richieste dal presente capitolato tecnico sono riconducibili a:

1. UNI EN ISO 9000:2000 “Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e Terminologia”;
2. UNI EN ISO 9001:2000 “Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti”;
3. UNI EN ISO 19011:2003” Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale”;
4. UNI CEI EN 45004:1996 “Criteri generali per il funzionamento dei vari tipi di organismi che effettuano attività di ispezione”;
5. UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2005 “Criteri generali per il funzionamento dei vari tipi di organismi che effettuano attività di ispezione”;

4 OGGETTO, DURATA E IMPORTO DELL'INCARICO

4.1 Oggetto dell'incarico

Oggetto dell'incarico è il servizio di verifiche ispettive al fine di monitorare i livelli di servizio erogati alle PP.AA. dai Fornitori aggiudicatari delle Convenzioni Consip ex art. 26 L. 488/99 e s.m.i. 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 della Pubblica Amministrazione e dei Fornitori distribuiti su tutto il territorio nazionale, secondo calendari definiti da Consip nel corso dell'erogazione del Servizio.

Le categorie merceologiche di interesse delle verifiche ispettive sono le seguenti:

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



Consip S.p.A.

Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni scaturenti dalle Convenzioni ex art. 26 L. 488/99 e s.m.i., stipulate o che verranno stipulate da Consip S.p.A. e dagli Accordi Quadro conclusi ex art. 59 del D.Lgs. 163/2006.

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

Le verifiche ispettive saranno richieste da Consip per un numero massimo di giornate/uomo pari a 2.500 (duemilacinquecento). Tale quantitativo massimo di giornate/uomo non è vincolante per la Consip, che potrà richiedere anche verifiche ispettive per un numero di giorni inferiori al numero massimo sopra indicato.

4.2 Importo dell'incarico

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

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

Nell'ambito della durata del Contratto, di cui al successivo paragrafo 4.3, il numero massimo di giorni/uomo richiesti è pari a 2.500 (duemilacinquecento) giorni/uomo di un Ispettore/Esperto Tecnico.

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/uomo pari a 2.500 (duemilacinquecento).



Consip S.p.A.

Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni scaturenti dalle Convenzioni ex art. 26 L. 488/99 e s.m.i., stipulate o che verranno stipulate da Consip S.p.A. e dagli Accordi Quadro conclusi ex art. 59 del D.Lgs. 163/2006.

Nel caso in cui, prima del decorso del termine di durata, anche prorogato, del Contratto sia esaurito il quantitativo massimo sopra indicato, Consip S.p.A. si riserva di richiedere all'Assuntore, alle stesse condizioni, di incrementare il quantitativo massimo fino alla concorrenza di due quinti ai sensi dell'art 27, comma 3, del D.M. 28/10/1985.

Il corrispettivo del Contratto che verrà stipulato con Consip sarà determinato sulla base delle ore/uomo effettivamente espletate da un Ispettore/Esperto Tecnico (cfr. 5.3.2) e rendicontate dall'Organismo di Ispezione in relazione alle verifiche richieste, come meglio specificato nel successivo paragrafo 10.

4.3 Durata dell'incarico

Il Contratto che verrà stipulato con la Consip avrà durata di 24 (ventiquattro) mesi e potrà essere prorogato, su richiesta scritta della Consip, per un periodo massimo di ulteriori 12 (dodici) mesi, nel caso in cui, alla scadenza dei primi 24 (ventiquattro) mesi, non sia stato raggiunto il numero di giorni/uomo pari a 2.500 (duemilacinquecento), come eventualmente incrementato.

Il Contratto si intenderà scaduto, anche prima della scadenza dei 24 mesi, nell'ipotesi di raggiungimento del numero massimo di giorni/uomo pari a 2.500 (duemilacinquecento).

5 REQUISITI MINIMI E ORGANIZZAZIONE DELL'ASSUNTORE

5.1 Requisiti dell'organizzazione interna

L'Assuntore deve disporre di una organizzazione adeguata ed efficiente in modo da garantire la corretta, regolare ed idonea esecuzione delle prestazioni in accordo alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2005, per soddisfare i requisiti di qualità dei servizi previsti dal presente documento.

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

L'Assuntore dovrà garantire a Consip che, a seconda della categoria merceologica oggetto di verifica, gli Ispettori e/o gli Esperti Tecnici di settore 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. Resta inteso che Consip non potrà richiedere l'utilizzo giornaliero contemporaneo di più di 20 Ispettori/Esperti Tecnici. Resta inteso che per ogni verifica ispettiva è previsto il coinvolgimento di un solo Ispettore/Esperto Tecnico.

L'Assuntore dovrà inviare alla Consip, in fase di stipula del Contratto, il curriculum vitae del Responsabile Tecnico, per la verifica della sussistenza dei requisiti minimi indicati nel presente Capitolato Tecnico (vedi par. 5.3.1).

L'Assuntore, prima di avviare un ciclo di verifiche ispettive, dovrà tempestivamente comunicare e inviare alla Consip, la lista dei nomi degli Ispettori/Esperti Tecnici 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, all'addestramento ed all'esperienza del personale dell'Assuntore, al fine di verificare la competenza dei singoli addetti in relazione alle specifiche categorie merceologiche oggetto delle ispezioni da svolgere.

Qualora in relazione ad uno o più Ispettori/Esperti Tecnici impiegati nell'espletamento del servizio, la Consip non reputasse idonee le suddette registrazioni, in relazione alla categoria merceologica oggetto di verifica, l'Assuntore dovrà sospendere l'impiego di tali Ispettori/Esperti Tecnici fino a comprovata esistenza delle competenze necessarie allo svolgimento della specifica ispezione.

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

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

- a) *Rappresentante legale*: responsabile contrattuale del rapporto con Consip;
- b) *Responsabile Tecnico*: responsabile dell'esecuzione operativa dell'appalto e interlocutore tecnico principale nei rapporti con Consip;
- c) *Segreteria tecnica*: responsabile della gestione della documentazione di audit, delle comunicazioni con le PP.AA./Fornitori, gli Auditor e Consip, della gestione dell'attività di "blind test" per la verifica della qualità del servizio di call center erogato dai Fornitori.
- d) *Ispettore/Esperto Tecnico*: responsabile ed esecutore dello svolgimento delle verifiche ispettive.
- e) *Responsabile del Sistema Informativo Gestionale*: responsabile 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. Si interfacerà direttamente con Consip per la progettazione del sistema informativo e con la Segreteria tecnica dell'Assuntore stesso nelle fasi successive.

L'Assuntore dovrà gestire, autonomamente o su richiesta di Consip, le problematiche derivanti da carenze accertate e potenziali dell'Ispettore/Esperto Tecnico provvedendo all'immediata sostituzione dello stesso, previa comunicazione alla Consip, nelle modalità sopra indicate, 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.

5.2 Responsabilità e Obblighi dell'Assuntore

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

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

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

L'Assuntore è obbligato a tenere a disposizione della Consip una adeguata documentazione relativa ad ogni verifica ispettiva, come specificato nel paragrafo 9 *Reportistica Consip*.

La Consip si riserva di richiedere tale documentazione, al fine di verificare la completezza e la correttezza delle informazioni e dei dati ivi riportati. L'Assuntore è obbligato a trasmettere la suddetta documentazione entro 5 (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 del Programma di audit, l'Assuntore deve garantire che gli audit vengano eseguiti secondo il programma prestabilito con Consip.

L'Assuntore si obbliga a garantire a Consip che, a seconda della categoria merceologica oggetto di verifica, gli Ispettori e/o gli Esperti Tecnici di settore impiegati nell'attività siano qualificati in base alle esperienze acquisite in attività lavorative inerenti le specifiche categorie merceologiche relative alle forniture verificate (vedi par. 5.3.2).

5.3 Figure professionali coinvolte nell'esecuzione del Contratto

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

- a) Responsabile Tecnico;

b) Ispettore/Esperto Tecnico.

5.3.1 Responsabile Tecnico

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

5.3.1.1 Requisiti minimi

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

Il curriculum vitae del Responsabile Tecnico deve essere presentato alla Consip, in fase di stipula del Contratto, per la verifica della sussistenza dei requisiti minimi indicati nel presente Capitolato Tecnico.

5.3.1.2 Ruolo e Responsabilità

▪ Ruolo

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

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

▪ Responsabilità

A titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) individuare e selezionare, secondo le modalità specificate al paragrafo 5.3.2, gli Ispettori/Esperti Tecnici;
- b) inviare a Consip i Piani di audit in accordo con il Programma di audit ricevuto da Consip;

- c) definire e gestire, in accordo con Consip, le eventuali problematiche connesse al processo di verifica ispettiva;
- d) redigere e trasmettere a Consip la Relazione di Chiusura;
- e) approvare e trasmettere a Consip il Rapporto di Ispezione (predisposto dall'Ispettore/Esperto Tecnico);
- f) inviare a Consip l'ulteriore Reportistica indicata nel paragrafo 9, ed a richiesta l'eventuale documentazione di supporto;
- g) archiviare e conservare per 5 anni tutta la documentazione relativa alle attività di verifica ispettiva e renderla disponibile a Consip entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta scritta.

5.3.2 Ispettore/Esperto Tecnico

Per ciascuna Ispezione è previsto il coinvolgimento professionale di un solo Ispettore/Esperto Tecnico che deve avere qualifica, addestramento, 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; 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 ad 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.

5.3.2.1 Ruolo e Responsabilità

- **Ruolo**

L'Ispettore/Esperto 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:

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

6 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

6.1 Modalità di Attivazione ed Organizzazione del Servizio

La Consip predisporrà, successivamente alla stipula del Contratto e durante il corso dello stesso, un Programma delle Verifiche Ispettive, dando evidenza delle aree merceologiche oggetto di verifica, del numero di ordinativi sui quali svolgere le ispezioni, dei tempi e delle PP.AA./Fornitori presso cui svolgere l'attività ispettiva.

Inoltre, si precisa che l'espletamento delle verifiche ispettive è condizionato all'adesione da parte delle Pubbliche Amministrazioni alle Convenzioni Consip nonché alla stipula, da parte 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.

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

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

Eventuali modifiche ai tempi previsti nel Piano, richieste dalla P.A./Fornitore, solo per comprovati motivi di indisponibilità nella partecipazione degli stessi, saranno recepite dall'Assuntore e comunicate a Consip con evidenza documentale ed esplicita motivazione, per l'aggiornamento del Programma delle Verifiche Ispettive al quale seguirà un nuovo invio del Piano di audit alla P.A./Fornitore (interessati dalla verifica ispettiva) e a Consip, entro 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi antecedenti la data prevista di inizio verifica; qualora tale data sia pianificata in tempi tali da non permettere l'invio del Piano di audit nei tempi precedentemente indicati, l'Assuntore 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 P.A./Fornitore per motivi legati alla



Consip S.p.A.

Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni scaturenti dalle Convenzioni ex art. 26 L. 488/99 e s.m.i., stipulate o che verranno stipulate da Consip S.p.A. e dagli Accordi Quadro conclusi ex art. 59 del D.Lgs. 163/2006.

loro indisponibilità), l'Ispettore/Esperto Tecnico dovrà riportare tale motivazione sul Rapporto di Ispezione Interrotta; in caso di richiesta di modifica di data, Consip dovrà essere informata per aggiornare il Programma e concordare lo spostamento.

L'orario dell'audit è da intendersi conforme all'orario di ufficio delle sedi delle PP.AA. e dei Fornitori.

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

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

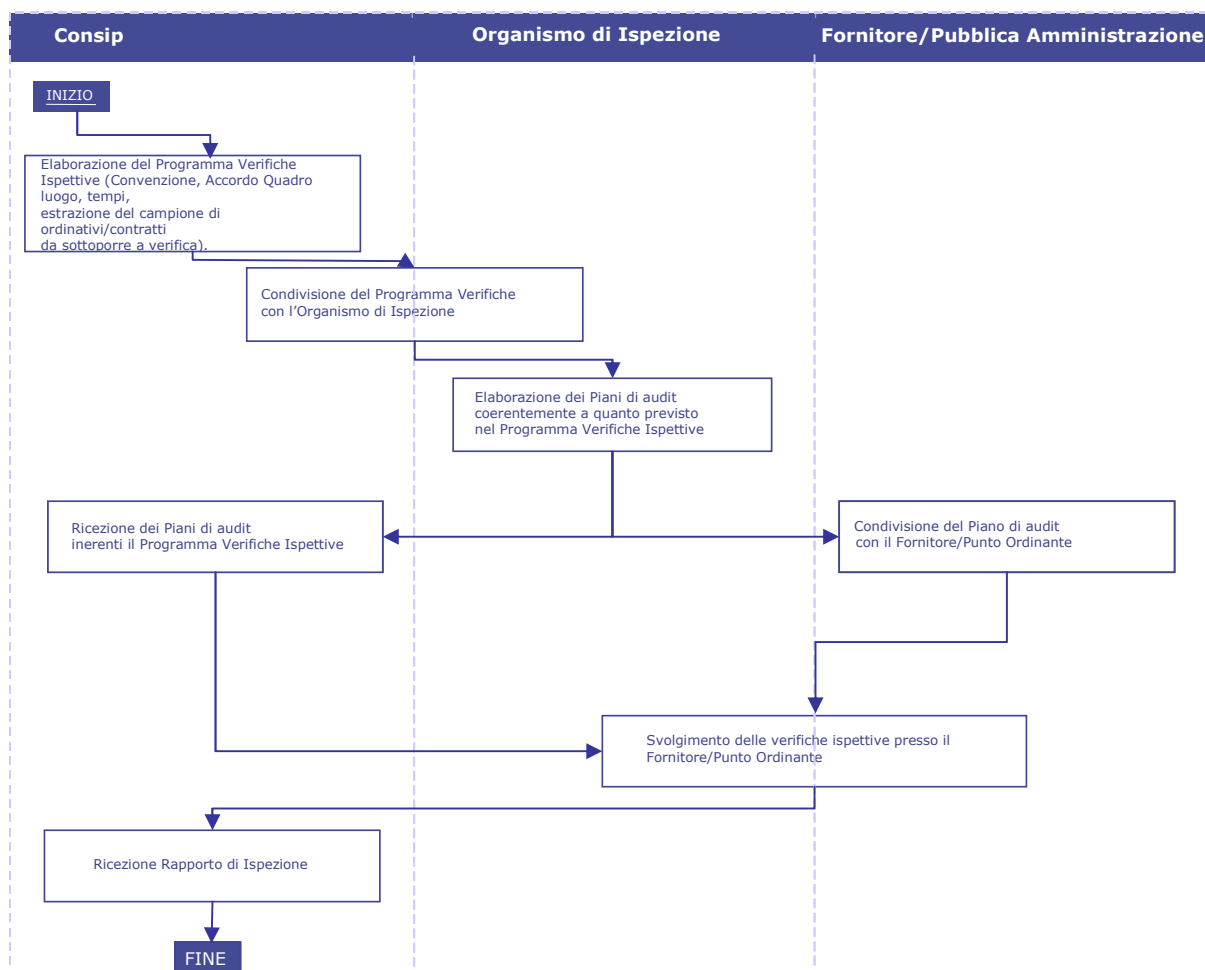


Fig. 1: Processo di attivazione delle verifiche ispettive

6.2 Erogazione del Servizio di Verifiche Ispettive

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

L'obiettivo delle verifiche si basa sui seguenti aspetti:

- a) Verificare, in fase di pre-stipula delle Convenzioni e degli Accordi Quadro, la veridicità delle offerte tecniche presentate dai fornitori aggiudicatari.

- b) Verificare, che il Fornitore rispetti i livelli di servizio previsti dalle Convenzioni (ex art. 26 legge 488/99 e s.m.i.) e dagli Accordi Quadro (ex art. 59 del D.Lgs 163/2006) in relazione ai singoli lotti di fornitura e/o servizio presenti nelle suddette Convenzioni e negli Accordi stessi.
- c) Raccogliere informazioni su eventuali applicazioni di penali da parte delle PP.AA..
- d) Identificare le opportunità di miglioramento del monitoraggio del livello qualitativo delle prestazioni contrattuali del servizio e/o fornitura erogati dai Fornitori.

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

Al paragrafo 6.4 del presente Capitolato Tecnico, si riporta un documento standard di verifica ispettiva a titolo esemplificativo.

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

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

6.3 Esecuzione delle Ispezioni presso i Fornitori e le PP.AA.

In fase di ispezione l'Ispettore/Esperto Tecnico rappresenta l'Organismo di Ispezione, per conto di Consip. Deve raccogliere copia della documentazione e quant'altro ritenuto utile a supporto delle non conformità riscontrate rispetto alle specifiche definite nella Convenzione e nell'Accordo Quadro, come evidenza oggettiva della non conformità stessa. Tale documentazione, siglata dal Fornitore o dalla P.A., numerata in ordine progressivo, sarà allegata al Rapporto di Ispezione, anch'esso siglato e timbrato, e insieme dovranno essere conservati, dall'Assuntore, per almeno cinque anni.

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

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

Al termine dell'ispezione, l'auditor deve procedere alla redazione del Rapporto di Ispezione da inviare all'Organismo di Ispezione, nella persona del Responsabile Tecnico, per consentire a quest'ultimo l'invio in formato digitale del Rapporto di ispezione (ottenuto come scansione del cartaceo originale, timbrato e firmato) a Consip, entro cinque giorni lavorativi dallo svolgimento dell'audit,

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.

6.3.1 Conduzione delle Verifiche Ispettive

6.3.1.1 Riunione di Apertura

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

La riunione ha i seguenti scopi:

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

6.3.1.2 Raccolta delle evidenze

L' Ispettore/Esperto Tecnico:

- 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 dall'Accordo Quadro;

- c) raccoglie ed esamina tutte le registrazioni effettuate durante le verifiche e le numera progressivamente, inoltre richiede l'apposizione della firma su tutti gli elaborati raccolti da parte di chi li ha prodotti.
- d) valuta la conformità della fornitura/servizio rispetto ai criteri di riferimento adottati;
- e) individua le conformità/non conformità;
- f) raccoglie informazioni su eventuali applicazioni di penali da parte delle PP.AA.;
- g) registra le osservazioni e le non conformità rilevate ed al termine di ogni audit completa il documento "Rapporto di Ispezione".

6.3.1.3 Riunione di Chiusura

L' Ispettore/Esperto Tecnico conduce la riunione di chiusura con i responsabili della P.A. e/o del Fornitore, ed eventualmente con il rappresentante Consip. Tale riunione ha lo scopo di comunicare le informazioni rilevate ed assicurare che i risultati dell'audit siano ben compresi e condivisi.

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

6.4 Standard dello Schema di Verifica Ispettiva

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

Le verifiche ispettive saranno effettuate sulla base delle Check List redatte dall'Assuntore in conformità agli Schemi di Verifica Ispettiva che, elaborati da Consip, saranno forniti all'Assuntore, di volta in volta, per ogni Convenzione e Accordo Quadro da sottoporre al monitoraggio. Le Check List, approvate da Consip, dovranno contenere i requisiti indicati nelle Convenzioni e negli Accordi Quadro sottoposti a verifiche ispettive e i criteri da utilizzare in fase di verifica ispettiva.

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

Lo Schema delle Verifiche Ispettive contiene i seguenti elementi:

1. La macrocategoria di riferimento (qualità del processo di esecuzione dell'ordine, qualità dei prodotti/servizi, qualità dei servizi integrativi di gestione, qualità del call center del fornitore, qualità dei servizi di assistenza);
2. L'oggetto del monitoraggio individuato tra le caratteristiche del prodotto/servizio e/o tra i sottoprocessi/sottoattività che influenzano l'aspetto della qualità definito dalla macrocategoria (tempi di consegna, tempi di intervento per ripristino, ecc.);
3. Il livello di servizio, ossia il valore di riferimento delle prestazioni/caratteristiche del prodotto/servizio come da Capitolato/Convenzione/Accordo Quadro (es.: 30 gg. per la consegna, 48 ore per il ripristino, ecc.);
4. Il riferimento al paragrafo ed al comma del Capitolato/Convenzione/Accordo Quadro relativi all'oggetto ed al livello di servizio;
5. Le modalità di riscontro oggettivo del rispetto del livello di servizio, specificando quale documentazione/riscontro deve essere rilevato e attestato dall'auditor;
6. I documenti di registrazione necessari al riscontro (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 P.A. ;
8. Le modalità di valutazione delle conformità/non conformità per l'attribuzione dei punteggi, in funzione dei differenti scostamenti dal livello di servizio previsto in Capitolato/Convenzione/Accordo Quadro. Per tutti i requisiti è previsto l'utilizzo della scala a 5 punti (descritta al paragrafo 6.8.1), ad eccezione di requisiti ai quali può essere associato esclusivamente un punteggio del tipo on/off (Conformità/Non Conformità Grave: 1 o 5).
9. La presenza di penali applicabili dalle PP.AA. definite nella documentazione di gara in relazione ai livelli di servizio previsti in Capitolato/Convenzione/Accordo Quadro;
10. Nel campo Note possono essere riportati ulteriori contenuti sul requisito da verificare e sulla criticità della valutazione.



Consip S.p.A.

Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni scaturenti dalle Convenzioni ex art. 26 L. 488/99 e s.m.i., stipulate o che verranno stipulate da Consip S.p.A. e dagli Accordi Quadro conclusi ex art. 59 del D.Lgs. 163/2006.

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

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

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
1) Qualità del processo di esecuzione dell'ordine.	Pianificazione consegna	Consegna ed installazione di almeno 40 (quaranta) Apparecchiature di base mensili. Non è previsto alcun limite al numero di consegne mensili per Ordinati di soli Dispositivi Opzionali. Nell'ipotesi in cui sia stato raggiunto il numero di installazioni mensili sopra indicato, il Fornitore dovrà comunicare alle Amministrazioni interessate l'impossibilità di rispettare il termine di consegna stabilito e la data prevista per la consegna, comunque da effettuare entro i 3 (tre) mesi dalla data di ricevimento dell'ordine.	Capitolato Tecnico § 5.1	Confronto tra le comunicazioni alle P.A. ed il documento di pianificazione fornito dal fornitore	Documento di pianificazione e lettere alle Amministrazioni	Presso il fornitore	Conformità (ON): le comunicazioni effettuate alla P.A. rispettano il documento del fornitore relativo alla pianificazione delle consegne Non conformità grave (OFF): dalla documentazione analizzata, sono riscontrabili anomalie con i livelli di servizio previsti per la pianificazione delle consegne	No	
	Consegna ed installazione delle Apparecchiature (ed eccezione della centrale di monitoraggio)	Consegna ed installazione calcolate a decorrere dal primo giorno successivo a quello della data dell'Ordinativo di fornitura secondo i seguenti casi: - entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni solari, fino a n. 8 Apparecchiature di base (comprendenti dei dispositivi opzionali), - entro e non oltre 60 (sessanta) giorni solari, oltre n. 8 Apparecchiature di base (comprendenti dei dispositivi opzionali), - entro e non oltre 30 (trenta) giorni solari, per Forniture di soli Dispositivi opzionali ordinati successivamente all'acquisto delle Apparecchiature in configurazione base	Capitolato Tecnico § 5.1	confronto tra data ordine e data di consegna	ordinativo di fornitura e verbale di consegna	Presso la P.A. e presso il fornitore	Conformità: - fino a 8 apparecchiature base: T< 45 gg - oltre 8 apparecchiature di base: T< 60gg - dispositivi opzionali: T< 30 gg; Conformità con osservazioni: - fino a 8 apparecchiature base: T= 45 gg - oltre 8 apparecchiature di base: T= 60gg - dispositivi opzionali: T= 30 gg; Non conformità lieve: - fino a 8 apparecchiature base: 45 < T ≤ 50 gg - oltre 8 apparecchiature di base: 60 < T ≤ 65 gg - dispositivi opzionali: 30 < T ≤ 35 gg; Non conformità importante: - fino a 8 apparecchiature base: 50 < T ≤ 55 gg - oltre 8 apparecchiature di base: 65 < T ≤ 70gg - dispositivi opzionali: 35 < T ≤ 40 gg; Non conformità grave: - fino a 8 apparecchiature base: T> 55 gg - oltre 8 apparecchiature di base: T> 70gg - dispositivi opzionali: T> 40 gg;	SI	Controllare eventuali lettere di ritardo su consegna giustificate da pianificazione mensile delle consegne (punto precedente)
	Consegna ed installazione della centrale di monitoraggio	Valutazione del Fornitore relativa all'idoneità dei locali della P.A. per l'installazione entro 20 (venti) giorni solari dall'ordinativo di fornitura	Capitolato Tecnico § 5.1.1	Confronto tra le date dell'Appendice del Modulo Ordinatario di fornitura e il verbale di consegna	Appendice ordinativo di fornitura e verbale di consegna	Presso la P.A. e presso il fornitore	Conformità (ON): T< 20 Conforme con osservazioni: T= 20 Non conformità lieve: 20<T≤25 Non conformità importante: 25<T≤30 Non conformità grave (OFF): T>30	SI	Tale verifica ispettiva si presenta solo per i Lotti 1 e 2 e solo nel caso in cui l'Amministrazione abbia richiesto tale dispositivo
	Consegna ed installazione della centrale di monitoraggio	Installazione entro 45 (quarantacinque) giorni solari dalla data di idoneità dichiarata dal Fornitore o dalla data di fine lavori dell'Amministrazione	Capitolato Tecnico § 5.1.1	Confronto tra le date dell'Appendice del Modulo Ordinatario di fornitura e il verbale di consegna	Appendice ordinativo di fornitura e verbale di consegna	Presso la P.A. e presso il fornitore	Conformità (ON): T< 45 Conforme con osservazioni: T=45 Non conformità lieve: 45<T≤50 Non conformità importante: 50<T≤15 Non conformità grave (OFF): T>55	SI	Tale verifica ispettiva si presenta solo per i Lotti 1 e 2 e solo nel caso in cui l'Amministrazione abbia richiesto tale dispositivo
	Collaudo	Entro 20 (venti) giorni solari dalla data del verbale di consegna	Capitolato Tecnico § 5.2	Confronto tra data presente sul verbale di consegna e verbale di collaudo	verbali di consegna e di collaudo	Presso la P.A. e presso il fornitore	Conformità (ON): T<20 Conforme con osservazioni: T=20 Non conformità lieve: 20<T≤30 Non conformità importante: 30<T≤35 Non conformità grave (OFF): T>35	SI	
	Sostituzione Apparecchiatura su collaudo negativo	Se il collaudo ha esito negativo sostituzione dell'Apparecchiatura entro 20 (venti) giorni solari	Capitolato Tecnico § 5.2	Confronto tra data presente sul verbale di collaudo e data di consegna	verbale di collaudo e nuovo verbale di consegna	Presso la P.A. e presso il fornitore	Conformità (ON): T≤20 Non conformità grave (OFF): T>20	SI	

6.5 Verifiche sul servizio di Call Center erogato dai Fornitori aggiudicatari delle Convenzioni e degli Accordi Quadro

Nell'ambito della macrocategoria *“Qualità del call center del Fornitore”* potrà essere richiesta, per alcune Convenzioni e Accordi Quadro (se previsto nello Schema delle Verifiche Ispettive), l'attività di *“blind test”* per la verifica dei requisiti relativi al servizio di Call Center erogato dai Fornitori aggiudicatari delle Convenzioni ex art. 26, L. 488/99 e s.m.i. (es.: verifica della copertura oraria e giornaliera del servizio di Call Center, tempi di risposta, percentuale di chiamate perse, ecc...) e degli Accordi quadro ex art. 59 del D.Lgs 163/06.

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

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

Al termine della attività di “*blind test*” effettuata per ciascuna Convenzione/Accordo Quadro ovvero per ciascun lotto di fornitura/servizio di ciascuna Convenzione o di ciascun Accordo Quadro monitorati, l’Assuntore si obbliga a rendicontare l’attività svolta e ad inviare a Consip un “*Rapporto sul Call Center*” secondo quanto previsto al paragrafo 9.2. 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.

6.6 Dimensionamento delle attività di ispezione

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

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

- presso le sedi della P.A.: massimo 1/2 (mezza) giornata/uomo per verificare un minimo di 1 (uno) Ordinativo di Fornitura/Contratto attuativo di Accordo Quadro;
- presso le sedi del Fornitore: massimo 1 (una) giornata/uomo per verificare un minimo di 10 (dieci) Ordinativi di Fornitura/Contratti attuativi di Accordo Quadro.

Qualora si dovessero svolgere verifiche ispettive su Convenzioni e Accordi Quadro riguardanti l’erogazione di forniture complesse, tali da non poter essere ricomprese nei tempi sopra descritti, queste saranno affrontate singolarmente.

6.7 Registrazione delle valutazioni degli auditor

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

6.8 Valutazione analitica delle ispezioni

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

L'Assuntore dovrà produrre:

- a) una valutazione puntuale dei livelli di servizio delle singole forniture/servizi in occasione delle singole ispezioni (documento di registrazione: Rapporto di Ispezione, vedi paragrafo 9.1.5);
- b) una valutazione conclusiva sulle ispezioni svolte nell'intero periodo di verifica o ciclo di verifica (documento di registrazione: Relazione di Chiusura, vedi paragrafo 9.1.8).

6.8.1 Valutazione nel Rapporto di Ispezione

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

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

Il valore da assegnare ad ogni requisito presente negli Schemi di Verifica Ispettiva dovrà essere riportato nell'apposito spazio del documento "Check List" che l'Assuntore si impegna a redigere come previsto al paragrafo 9.1.2.

Al termine dell'ispezione, l'Ispettore/Esperto Tecnico deve riportare sul Rapporto di Ispezione il livello di conformità di ogni singolo requisito verificato; una breve relazione che

descriva l'attività svolta, le conformità/non conformità riscontrate, con la relativa descrizione dei dati raccolti (es.: date di riferimento: data Ordinativo di fornitura/Contratto Attuativo di Accordo Quadro, data Verbale di consegna; parametri calcolati per l'attribuzione dei punteggi, ecc...).

6.8.2 Valutazione nella Relazione di Chiusura

In sede di stesura della Relazione, il Responsabile Tecnico dovrà calcolare il punteggio delle cinque macrocategorie ottenuto dalla media aritmetica dei punteggi attribuiti ai singoli requisiti verificati relativi alla macrocategoria in esame, e riportarne i risultati per lotto (qualora sia prevista una suddivisione in lotti) e per singolo Fornitore all'interno della Convenzione e dell'Accordo Quadro. Qualora le verifiche ispettive venissero effettuate, per la stessa Convenzione o Accordo Quadro, sia presso le sedi delle PP.AA. che presso le sedi dei Fornitori, nella Relazione di Chiusura dovrà essere prevista una sezione nella quale verranno messi a confronto i risultati relativi agli stessi ordinativi ispezionati presso i diversi soggetti.

6.9 Proposte migliorative relative all'attività di ispezione

Sarà cura dell'Assuntore proporre eventuali migliorie tecniche alle modalità di ispezione indicate da Consip nel presente Capitolato Tecnico. In particolare l'Assuntore potrà individuare e segnalare a Consip nella Relazione di Chiusura, in una apposita sezione (vedi paragrafo 9.1.8), le azioni che si suggerisce di intraprendere per rendere più efficace ed efficiente l'attività di ispezione, in termini di, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- frequenza e numerosità di verifica;
- punti di verifica presenti negli Schemi di Verifica Ispettiva/Check List;
- tempistiche;
- luoghi di verifica (Fornitori/PP.AA.);
- analisi di coerenza per cicli di verifica misti (PP.AA./Fornitori)
- documentazione necessaria;
- criticità.



Consip S.p.A.

Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni scaturenti dalle Convenzioni ex art. 26 L. 488/99 e s.m.i., stipulate o che verranno stipulate da Consip S.p.A. e dagli Accordi Quadro conclusi ex art. 59 del D.Lgs. 163/2006.

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

7 SISTEMA INFORMATIVO GESTIONALE

L'Assuntore, entro 60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula del Contratto, ovvero entro il diverso termine dallo stesso dichiarato in offerta tecnica, dovrà predisporre e mettere in esercizio, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 11.2, lettera g), del presente Capitolato, un sistema informativo gestionale 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 dovrà prevedere un portale dedicato che possa permettere la condivisione, tra Consip e l'Assuntore, di tutte le informazioni relative alla fornitura oggetto del presente Capitolato Tecnico.

L'applicativo per la "Gestione delle verifiche ispettive" dovrà garantire che:

- i dati ed i documenti siano identificati in modo univoco, revisionati ed approvati, rilasciati per l'utilizzo e siano in regime di distribuzione controllata;
- sia chiaramente identificato il personale autorizzato ad approvare i diversi documenti e che il sistema sia protetto per evitare pratiche illecite.

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

- gestione delle attività e delle risorse utilizzate (es.: programmazione del calendario delle verifiche ispettive, pubblicazione degli elenchi degli auditor);
- gestione della reportistica prevista (in particolar modo tali funzionalità riguarderanno la generazione, l'aggiornamento, la condivisione, la pubblicazione, l'approvazione e l'eventuale modifica dei Piani di audit, delle Check List, dei Rapporti di Ispezione, delle Relazioni di Chiusura, del Report del Blind Test e qualsiasi altro documento previsto nel presente Capitolato Tecnico).



Consip S.p.A.

Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni scaturenti dalle Convenzioni ex art. 26 L. 488/99 e s.m.i., stipulate o che verranno stipulate da Consip S.p.A. e dagli Accordi Quadro conclusi ex art. 59 del D.Lgs. 163/2006.

Il sistema informativo dovrà essere aggiornato in tempo reale rispetto alla programmazione e allo svolgimento delle verifiche ispettive richieste da Consip.

L'architettura dell'applicativo dovrà essere tale da garantire la fruibilità dei dati da qualsiasi luogo dotato di connessione ad internet; ad esempio gli auditor possono consultare da qualsiasi postazione remota il calendario delle verifiche ispettive, e generare ed inserire il rapporto di ispezione.

L'assuntore si obbliga a consegnare, a fine fornitura, la base dati del sistema, gli schemi di creazione della base dati stessa nonché il popolamento con i dati della fornitura e la relativa documentazione.

8 QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO

8.1 Qualità

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

Il Piano della Qualità del Servizio sarà redatto dall'Assuntore, nei tempi descritti al paragrafo 9.2, sulla base dello schema esposto al paragrafo 9.1.1 Piano della Qualità del Servizio, e costituirà il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dall'Assuntore all'interno dei propri gruppi di lavoro.

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

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

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

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

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

8.2 Livelli di Servizio

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

N.	Tipologia	Elemento di valutazione	Indicatore	Metrica	Formula	Valore di soglia
1	Conduzione del Servizio	Gestione risorse umane	Adeguatezza del personale	Numero di sostituzioni del personale richieste formalmente da Consip	$x = \frac{c}{d} * 100$ c = Num. Risorse sostituite su richiesta di Consip nel periodo di rilevazione d = Numero di risorse utilizzate nel periodo di rilevazione	≤10%
2	Conduzione del Servizio	Gestione risorse umane	Turn over del personale	Numero di sostituzioni del personale senza una richiesta formale di Consip	$x = \frac{e}{d} * 100$ e = Num. Risorse sostituite senza una richiesta di Consip nel periodo di rilevazione d = Numero di risorse utilizzate nel periodo di rilevazione	≤20%
3	Conduzione del Servizio	Gestione risorse umane	Tempestività nella sostituzione delle risorse non ritenute idonee da Consip	Tempo massimo necessario alla sostituzione di risorse non idonee	$T = Max(t)$ t = tempo necessario alla sostituzione di una risorsa non ritenuta idonea	≤5 g lavorativi

N.	Tipologia	Elemento di valutazione	Indicatore	Metrica	Formula	Valore di soglia
4	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 9.2	$x = \frac{f}{g} * 100$ f = Num. Rapporti di Ispezione inviati in tempo g = Totale dei Rapporti di Ispezione inviati	≥95%
5	Fornitura del Servizio	Accuratezza	Puntualità di consegna dei Piani di Audit in formato elettronico	Numero di Piani di Audit inviati entro i tempi stabiliti nel paragrafo 9.2	$x = \frac{f}{g} * 100$ f = Num. Piani di Audit inviati in tempo g = Totale dei Piani di Audit inviati	≥95%

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

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

I livelli di servizio indicati saranno utilizzati come indici di riferimento per l'eventuale applicazione di penali, secondo quanto meglio specificato al paragrafo 11.

9 REPORTISTICA CONSIP

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

9.1 Tipologia e struttura dei report

I documenti da realizzare per il Servizio sono i seguenti:

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

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

9.1.1 Piano della Qualità del Servizio

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

1. Scopo e Campo di applicazione

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

2. Riferimenti e Terminologia

2.1 Riferimenti

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

2.2 Terminologia

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

3. Gestione del progetto e della documentazione

3.1 Gestione del progetto e Documenti di registrazione della qualità

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

3.2 Codifica, Distribuzione ed Archiviazione

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

4. Organizzazione e Responsabilità

4.1 Organigramma funzionale e nominativo

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

4.2 Mansioni, Ruoli e Responsabilità

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

5. Gestione delle risorse

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

6. Erogazione del Servizio

6.1 Modalità di Attivazione e di Erogazione del Servizio

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

6.2 Metodologie e output previsti

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

6.3. *Verifiche, Validazioni e Riesami*

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

6.4 *Livelli di Servizio e valutazione*

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

6.4.1 *Procedura di valutazione e rendicontazione della qualità*

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

7. Gestione del Rischio e delle Non conformità

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

8. Miglioramento

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

9.1.2 **Check List**

E' il documento che, sulla base degli Schemi di Verifica Ispettiva, descrive, per ogni area merceologica, per ogni Convenzione e Accordo Quadro e per ogni macrocategoria di analisi, gli elementi da verificare e i criteri da utilizzare in sede di audit e ne riporta le evidenze riscontrate dall'Ispettore/Esperto Tecnico durante l'ispezione.

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

- Riferimento Convenzione, Accordo Quadro e N. Lotto
- Data dell'audit
- Ora di inizio e di fine dell'audit

- Numero dell'ordinativo di fornitura/contratto attuativo di Accordo Quadro verificato e codice del protocollo identificativo della P.A. e del fornitore (in caso di verifiche presso lo stesso e se diverso dal n° dell'ordinativo o del contratto attuativo)
- Luogo di verifica
- Denominazione e sede P.A./Fornitore
- Responsabili P.A./Fornitore
- Ispettore/Esperto Tecnico
- Requisiti da verificare
- Riferimenti al Capitolato Tecnico
- Evidenze
- Note

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

9.1.3 Piano di Audit

È il documento che elenca soggetti e oggetti dell'ispezione ed ha valore informativo. Deve essere compilato e fatto pervenire, ai soggetti interessati, entro 10 giorni naturali e consecutivi antecedenti alla data prevista dell'ispezione.

In sede di presentazione del Piano di audit, l'Assuntore sarà tenuto a comunicare il nominativo dell'Ispettore/Esperto Tecnico che effettuerà la verifica.

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

- a) Convenzione, Accordo Quadro e Lotto (se esistente) di riferimento;
- b) Identificativo dell'Ordinativo di Fornitura/contratto attuativo dell'Accordo Quadro sottoposto ad ispezione (per gli audit svolti presso le PP.AA./Fornitore);
- c) Denominazione e Indirizzo della P.A./Fornitore presso cui si svolgerà l'audit;
- d) Nominativo dell'Ispettore/Esperto Tecnico;
- e) Tempistica dell'attività di ispezione in forma tabellare con l'indicazione dei seguenti campi:
 - Data;
 - Orario;

- Area sottoposta a verifica (compresa riunione di apertura e chiusura);
 - Riferimento al capitolato/guida alla convenzione;
 - Personale P.A./Fornitore interessata/o;
 - Data di compilazione del Piano;
- f) Firma dell'Ispettore/Esperto Tecnico.

9.1.4 Riunione di Apertura

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

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

- a) Convenzione, Accordo Quadro (nonché Lotto, se esistente) di riferimento;
- b) Numero dell'ispezione;
- c) Denominazione e Indirizzo della P.A./Fornitore interessata/o dall'ispezione;
- d) Elenco dei presenti, con l'indicazione di nome e funzione di ciascuno;
- e) Attività della riunione che devono comprendere almeno:
 - chiarimento del ruolo dell'auditor;
 - illustrazione dell'obiettivo e l'estensione dell'ispezione (norme, prodotti/servizi, attività);
 - illustrazione della procedura di valutazione (fasi, classificazione, metodo di verbalizzazione);
 - illustrazione e conferma del contenuto del Piano di audit;
 - risposta a domande riguardanti argomenti specifici o delicati;
 - garanzia della riservatezza su processi e procedure da visionare;
 - verifica della disponibilità di tutta la documentazione necessaria;
 - individuazione di un locale di lavoro;
- f) Spazio dedicato alle note;
- g) Data;
- h) Firma dell'Ispettore/Esperto Tecnico;
- i) Timbro e firma del rappresentante della P.A./Fornitore.

9.1.5 Rapporto di Ispezione

È il documento in cui si dà evidenza dei risultati dell'attività ispettiva svolta sugli ordinativi/contratti attuativi presso i Fornitori/PP.AA. Ad ogni verifica ispettiva e ad ogni Ordinativo di Fornitura sottoposto ad ispezione deve corrispondere un Rapporto di Ispezione anche quando si visionino più ordinativi presso la stessa sede della P.A./Fornitore.

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

- a) Convenzione, Accordo Quadro e Lotto (se esistente) di riferimento;
- b) Data;
- c) Identificativo dell'Ordinativo di Fornitura/contratto attuativo di Accordo Quadro sottoposto ad ispezione;
- d) Numero Identificativo del documento;
- e) Numero dell'ispezione;
- f) Ora di inizio e fine dell'ispezione;
- g) Denominazione ed indirizzo della P.A./Fornitore/ interessata/o dall'ispezione;
- h) Nominativo dell'Ispettore/Esperto Tecnico;
- i) Risultati analitici della verifica in termini di punteggio per ogni macrocategoria/requisito esaminato (vedi paragrafo 6.8.1);
- j) Descrizione sintetica dei requisiti verificati e dei rilievi riscontrati;
- k) Riscontro di eventuale applicazione di penali da parte delle PP.AA. (nelle ipotesi previste dalla Convenzione e dall'Accordo Quadro) a fronte di una Non Conformità rilevata;
- l) Elenco dei presenti alla riunione di chiusura (nome, cognome e funzione) sia della P.A./Fornitore sia dell'Organismo di Ispezione;
- m) Relazione dell'Ispettore/Esperto Tecnico;
- n) Non conformità riscontrate;
- o) Aree critiche;
- p) Firma dell'Ispettore/Esperto Tecnico;
- q) Firma e timbro del rappresentante P.A./Fornitore interessata/o per presa visione.

9.1.6 Rapporto sul Call Center

E' il documento che rendiconta per ogni Convenzione ovvero per ogni lotto di ciascuna Convenzione e per ogni Accordo Quadro, sottoposti a monitoraggio, l'attività di verifica del servizio di Call Center erogato dai Fornitori aggiudicatari delle Convenzioni e degli Accordi. Tale documento dovrà contenere a titolo esemplificativo e non esaustivo le seguenti informazioni:

- a) Numero identificativo del documento;
- b) Convenzione/Accordo Quadro e lotto di riferimento;
- c) Periodo di rilevazione;
- d) Numerosità delle telefonate effettuate;
- e) Elenco delle telefonate con relativa indicazione della data, ora ed esito;
- f) Percentuale di successo del “*blind test*” (rapporto tra il numero di telefonate con esito positivo e il numero totale delle telefonate effettuate);
- g) Firma del Responsabile Tecnico.

9.1.7 Rapporto dei Livelli di Servizio

È il documento in cui devono essere dettagliati i valori di tutti gli indicatori descritti al paragrafo 8.2.

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 numeri di protocollo/identificativi degli eventuali piani di audit e/o rapporti di ispezione pervenuti in ritardo o difformi (vedi indicatore 5, paragrafo 8.2).

9.1.8 Relazione di Chiusura

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

I Rapporti di Ispezione, uno per Ordinativo di Fornitura sottoposto a ispezione, dovranno essere aggregati per Lotto e per Fornitore. La Relazione dovrà evidenziare il comportamento del singolo Fornitore rispetto ai requisiti stabiliti nelle Convenzioni e negli Accordi Quadro e il rispetto dei livelli di servizio previsti. Qualora le verifiche venissero condotte per la medesima Convenzione e nel medesimo Accordo Quadro, sia presso le sedi delle PP.AA., sia presso le sedi dei Fornitori, dovrà essere prevista una sezione per la comparazione dei risultati.

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

- a) Convenzione/Accordo Quadro e Lotto di riferimento;
- b) Data;
- c) Periodo di riferimento;
- d) Denominazione del Fornitore interessato dall'ispezione;
- e) Elenco degli Ordinativi di Fornitura/contratti attuativi di Accordo Quadro 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 per le quali è prevista, come da Schema delle Verifiche Ispettive, una penale da parte della P.A.;
- 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, vedi paragrafo 6.9;
- k) Identificazione delle aree critiche;



Consip S.p.A.

Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni scaturenti dalle Convenzioni ex art. 26 L. 488/99 e s.m.i., stipulate o che verranno stipulate da Consip S.p.A. e dagli Accordi Quadro conclusi ex art. 59 del D.Lgs. 163/2006.

l) Firma del Responsabile Tecnico.

L'Assuntore si impegna a redigerla ed inviarla a Consip secondo i tempi previsti al paragrafo 9.2.

9.1.9 Stato avanzamento attività

Sono i documenti con cui l'Organismo di Ispezione renderà a Consip le attività svolte, rappresentati dallo Stato di Avanzamento Mensile e dallo Stato di Avanzamento Trimestrale.

Stato di Avanzamento Attività Mensile

Tale documento dovrà essere redatto appunto su base mensile ed inviato alla Consip elettronicamente entro i tempi stabiliti nel successivo paragrafo 9.2.

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

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

- a) Periodo di riferimento;
- b) Numero di ispezioni previste nel periodo;
- c) Numero di ispezioni effettuate nel periodo;
- d) Durata delle ispezioni (in giorni ed in ore);
- e) Numero di persone impegnate;
- g) Corrispettivo dovuto;
- h) Evidenza delle ispezioni interrotte.

Stato di Avanzamento Attività Trimestrale

L'Organismo di Ispezione dovrà, altresì, inviare con cadenza trimestrale e comunque entro i tempi stabiliti nel successivo paragrafo 9.2, un documento, sottoscritto dal legale rappresentante dell'Organismo medesimo, in cui renderà le attività svolte specificando, sulla base degli Stati di Avanzamento Attività Mensili, il periodo di riferimento, il numero totale di giornate uomo espletate e il corrispettivo maturato e approvato da Consip. Lo Stato di Avanzamento Attività Trimestrale inviato dall'Organismo di Ispezione e approvato dalla

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.

9.2 Tempi di consegna

L'Assuntore dovrà impegnarsi a consegnare a Consip la reportistica descritta nel paragrafo 9.1, secondo le tempistiche descritte di seguito:

- a) Piano della Qualità del Servizio: redazione ed invio a Consip entro i 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi successivi alla stipula del contratto.
- b) Check List: redazione ed invio a Consip entro i 5 (cinque) giorni naturali e consecutivi successivi alla consegna, da parte di Consip, dello Schema delle Verifiche Ispettive e della documentazione necessaria, relativi alla Convenzione e all'Accordo Quadro da monitorare. Consip comunica all'Assuntore la sua approvazione ovvero le sue eventuali osservazioni/modifiche alle suddette Check List. Quest'ultimo, una volta recepite le eventuali modifiche indicate da Consip, invierà alla Consip stessa la versione definitiva delle Check List nei successivi 2 (due) giorni lavorativi.
- c) Piano di audit: da far pervenire rispettivamente alla P.A./Fornitore e a Consip, entro 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi antecedenti la data di inizio dell'attività ispettiva;
- d) Riunione di apertura: dovrà essere inviata in originale, su richiesta di Consip, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di richiesta.
- e) Rapporto di Ispezione: invio a Consip in formato digitale (ottenuto dalla scansione dei formati cartacei originali), entro cinque giorni lavorativi dalla chiusura della relativa verifica ispettiva.
- f) Rapporto sul Call Center: invio a Consip entro 5 (cinque) giorni lavorativi successivi alla data di chiusura del periodo di lavorazione;
- g) Rapporto sui Livelli di Servizio: consegnato mensilmente, ed esattamente entro 20 giorni naturali e consecutivi dalla chiusura del mese di rilevazione.
- h) Relazione di Chiusura: entro 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi dal termine delle verifiche ispettive indicate nel Programma delle Verifiche Ispettive definito per ciascuna Convenzione e per ciascun Accordo Quadro;



Consip S.p.A.

Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni scaturenti dalle Convenzioni ex art. 26 L. 488/99 e s.m.i., stipulate o che verranno stipulate da Consip S.p.A. e dagli Accordi Quadro conclusi ex art. 59 del D.Lgs. 163/2006.

- i) Stato Avanzamento Attività Mensile: da inviare a Consip entro 5 (cinque) giorni lavorativi successivi alla scadenza del mese oggetto di rendicontazione. Consip invia, in formato elettronico, l'approvazione del medesimo ovvero le eventuali osservazioni/chiarimenti da ottenere per l'approvazione di tale documento. A seguito della ricezione dell'approvazione/benestare, l'Assuntore potrà procedere alla fatturazione.

Stato Avanzamento Attività Trimestrale: da inviare a Consip entro 5 (cinque) giorni lavorativi successivi al termine sopra stabilito per l'invio dello Stato di Avanzamento Attività mensile.

- j) Tutta la documentazione relativa ad ogni verifica ispettiva: su richiesta di Consip, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di richiesta (cfr. paragrafo 5.2).

10 MODALITA' E TEMPI DI PAGAMENTO

Il corrispettivo dovuto per la prestazione delle attività oggetto del presente Capitolato e del Contratto (che verrà stipulato con l'Assuntore aggiudicatario) è calcolato in base al corrispettivo relativo al numero di ore/persona di un Ispettore/Esperto Tecnico rendicontate, risultanti dallo "Stato avanzamento attività" di cui al paragrafo 9.1.9 e approvato dalla Consip.

Ricevuto lo Stato di Avanzamento delle Attività, la Consip effettuerà un controllo sulla completezza e la correttezza della documentazione, come disciplinato al paragrafo 9.2, lett. i, invierà all'Organismo di Ispezione una comunicazione di benestare all'emissione della fattura a carico del Fornitore aggiudicatario del lotto di fornitura.

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

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 60 (sessanta) giorni direttamente all'Assuntore.

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

Il Fornitore di ciascuna Convenzione e di ciascun 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 nell'Accordo 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 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla data della comunicazione. Decorso tale termine con esito negativo, la Consip emetterà un



Consip S.p.A.

Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni scaturenti dalle Convenzioni ex art. 26 L. 488/99 e s.m.i., stipulate o che verranno stipulate da Consip S.p.A. e dagli Accordi Quadro conclusi ex art. 59 del D.Lgs. 163/2006.

ordine di acquisto avente ad oggetto i servizi di verifiche ispettive erogati dall'Organismo di Ispezione.

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

11 PENALI

Le penali applicabili da Consip nei confronti dell'Assuntore sono suddivise in due tipologie:

1. Penali relative ad errori sostanziali nei rapporti di ispezione;
2. Penali relative al mancato raggiungimento dei livelli di servizio richiesti.

11.1 Penali relative ad errori sostanziali nei rapporti di ispezione

Si considerano errori sostanziali le incongruenze riscontrate da Consip tra i punteggi attribuiti ai requisiti verificati e le evidenze descritte nel Rapporto di Ispezione a supporto di tali punteggi, in ottemperanza ai criteri di verifica/valutazione previsti nello Schema di Verifica Ispettiva e nella Check List redatta dall'Assuntore (vedi paragrafo 6.4 e paragrafo 6.8.1).

Le penali previste per la sopradescritta tipologia di errore si articolano in due livelli: penali sul singolo errore; penali in caso di superamento della soglia limite di tolleranza.

Penali sul singolo errore (livello 1): per ogni singolo errore sostanziale, verificato da Consip nel Rapporto di Ispezione in formato digitale (ottenuto dalla scansione del formato cartaceo originale), verrà applicata una penale pari a 15€.

Penali in caso di superamento della soglia limite di tolleranza (livello 2): qualora in un singolo ciclo di verifiche ispettive Consip riscontrasse errori sostanziali per più del 5% dei Rapporti di Ispezione, applicherà una penale pari al 5% dell'importo complessivo relativo al costo del ciclo di verifiche ispettive richiesto dall'Assuntore, fatte salve le ulteriori eventuali penali di livello 1 risultanti a seguito dei maggiori controlli effettuati da Consip.

11.2 Penali relative al mancato raggiungimento dei livelli di servizio richiesti

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

- a) Per ogni giorno di ritardo nella consegna del “Piano della Qualità del Servizio”, rispetto ai termini stabiliti nel presente Capitolato, la Consip applicherà all'Assuntore una penale pari a Euro 400,00 (quattrocento/00);

- b) Per ogni giorno di ritardo nella consegna delle “Check List”, rispetto ai termini stabiliti nel presente Capitolato, la Consip applicherà all’Assuntore una penale pari a Euro 100,00 (cento/00);
- c) Per ogni giorno di ritardo nella consegna del “Rapporto sul Call Center”, rispetto ai termini stabiliti nel presente Capitolato, la Consip applicherà all’Assuntore una penale pari a Euro 100,00 (cento/00);
- d) Per ogni giorno di ritardo nella consegna del “Rapporto dei Livelli di Servizio”, rispetto ai termini stabiliti nel presente Capitolato, la Consip applicherà all’Assuntore una penale pari a Euro 150,00 (centocinquanta/00);
- e) Per ogni giorno di ritardo, oltre i 5 (cinque) giorni successivi rispetto ai termini stabiliti nel presente Capitolato, nella consegna della “Relazione di Chiusura”, la Consip applicherà all’Assuntore una penale pari a Euro 600,00 (seicento/00);
- f) Per ciascun livello di servizio, indicato al paragrafo 8.2, la Consip applicherà all’Assuntore, nell’ipotesi in cui venga superato il livello di soglia indicato, una penale pari a Euro 150,00 (centocinquanta/00), per ogni punto percentuale (o frazione per eccesso) eccedente la soglia;
- g) Per ogni giorno di ritardo, rispetto ai termini stabiliti nel presente Capitolato o nell’offerta tecnica, nella messa in esercizio del “Sistema Informativo Gestionale” di cui al precedente paragrafo 7, la Consip applicherà all’Assuntore una penale pari a Euro 200,00 (duecento/00);

Gli inadempimenti contrattuali che daranno luogo all’applicazione delle penali di cui al presente paragrafo, verranno contestati all’Assuntore dalla Consip; l’Assuntore dovrà comunicare in ogni caso alla Consip le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, nel termine massimo di giorni lavorativi 5 (cinque) dalla ricezione della stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio della Consip, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, saranno applicate all’Assuntore le penali come sopra indicate a decorrere dall’inizio dell’inadempimento.



Consip S.p.A.

Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni scaturenti dalle Convenzioni ex art. 26 L. 488/99 e s.m.i., stipulate o che verranno stipulate da Consip S.p.A. e dagli Accordi Quadro conclusi ex art. 59 del D.Lgs. 163/2006.

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

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

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

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

12 RISERVATEZZA

L'Assuntore dovrà:

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



Consip S.p.A.

Gara per la fornitura del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni scaturenti dalle Convenzioni ex art. 26 L. 488/99 e s.m.i., stipulate o che verranno stipulate da Consip S.p.A. e dagli Accordi Quadro conclusi ex art. 59 del D.Lgs. 163/2006.

13 ALLEGATI

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