

APPENDICE 8

SCHEMA VERIFICHE ISPETTIVE

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
Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Data di consegna Piano Dettagliato delle Attività	45 gg dalla data di ricevimento della Richiesta Preliminare di Fornitura	Par. 4.1.2	Confronto data di ricezione Richiesta Preliminare di Fornitura con data di consegna Piano Dettagliato delle Attività	Richiesta Preliminare di Fornitura/Piano Dettagliato delle Attività	Presso l'Amministrazione Contraente	Conforme: T < 45 gg Conforme con osservazioni: T = 45 gg Non conformità lieve: 45 < T ≤ 55 gg Non conformità importante: 55 < T ≤ 70 gg Non conformità grave: T > 70 gg	SI
	Data di presentazione risposte a deduzioni eventuali della PA sul Piano Dettagliato delle Attività	20 gg dalla data di ricevimento delle deduzioni della P.A. sul Piano Dettagliato delle Attività	Par. 4.1.3	Confronto data di ricezione deduzioni con data di consegna nuova versione Piano Dettagliato delle Attività	Deduzioni della PA/ Nuova versione Piano Dettagliato delle Attività	Presso l'Amministrazione Contraente	Conforme: T < 20 gg Conforme con osservazioni: T = 20 gg Non conformità lieve: 20 < T ≤ 25 gg Non conformità importante: 25 < T ≤ 30 gg Non conformità grave: T > 30 gg	SI



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
Qualità dei servizi forniti / erogati dal Fornitore	Due Diligence per la Sicurezza (DDS)	Consegna della Relazione di DDS entro 45 giorni dall'attivazione del servizio	Par. 5.2.1.5	Confronto data consegna Relazione/data attivazione servizio	Relazione e Verbale Tecnico	Presso l'Amministrazione Contraente	Conformità: T ≤ 45 gg Conforme con osservazioni: T = 45 gg Non Conformità Lieve: 45 < T ≤ 60 gg Non Conformità Importante: 60 < T ≤ 75 gg Non Conformità Grave (off): T > 75 gg	SI
	Piano delle Competenze e Responsabilità (PCR)	Consegna del PCR entro 60 giorni dall'attivazione del servizio	Par. 5.2.2.5	Confronto data consegna PCR/data attivazione servizio	PCR e Verbale Tecnico	Presso l'Amministrazione Contraente	Conformità: T ≤ 60 gg Conforme con osservazioni: T = 60 gg Non Conformità Lieve: 60 < T ≤ 70 gg Non Conformità Importante: 70 < T ≤ 80 gg Non Conformità Grave (off): T > 80 gg	SI
	Piano Pluriennale degli Investimenti (PPI)	Consegna del PPI entro 90 giorni dall'attivazione del servizio	Par. 5.2.4.5	Confronto data consegna PPI/data attivazione servizio	Relazione PPI o OPF	Presso l'Amministrazione Contraente	Conformità: T ≤ 90 gg Conforme con osservazioni: T = 90 gg Non Conformità Lieve: 90 < T ≤ 110 gg Non Conformità Importante: 110 < T ≤ 130 gg Non Conformità Grave (off): T > 130 gg	SI
	Sistema di Gestione della Sicurezza (SGSL)	Consegna del SGSL entro 12 mesi dall'attivazione del servizio	Par. 5.2.5.5	Confronto data consegna Doc SGSL/data attivazione servizio	Documentazione SGSL e Verbale Tecnico	Presso l'Amministrazione Contraente	Conformità: T ≤ 12 mesi Conforme con osservazioni: T = 12 mesi Non Conformità Lieve: 12 < T ≤ 13 mesi Non Conformità Importante: 13 < T ≤ 14 mesi Non Conformità Grave (off): T > 14 mesi	SI
	Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)	Consegna Documento Valutazione dei Rischi entro 50 giorni dall'attivazione del servizio	Par. 5.3.1.5	Confronto data consegna DVR/ data attivazione servizio	DVR e Verbale Tecnico	Presso l'Amministrazione Contraente	Conformità: T ≤ 50 gg Conforme con osservazioni: T = 50 gg Non Conformità Lieve: 50 < T ≤ 60 gg Non Conformità Importante: 60 < T ≤ 70 gg Non Conformità Grave (off): T > 70 gg	SI



	Documento Unico di Valutazione Rischi da Interferenza (DUVRI)	Consegna del DUVRI entro 45 giorni dall'attivazione del servizio	Par. 5.3.2.5	Confronto data consegna DUVRI/ data attivazione servizio	DUVRI e Verbale Tecnico	Presso l'Amministrazione Contraente	Conformità: T ≤ 45 gg Conforme con osservazioni: T = 45 gg Non Conformità Lieve: 45 < T ≤ 60 gg Non Conformità Importante: 60 < T ≤ 75 gg Non Conformità Grave (off): T > 75 gg	SI
	Piano delle Misure di Adeguamento (PMA)	Consegna del PMA entro 30 giorni dall'attivazione del servizio	Par. 5.3.3.5	Confronto data consegna PMA/ data attivazione servizio	PMA e Verbale Tecnico	Presso l'Amministrazione Contraente	Conformità: T ≤ 30 gg Conforme con osservazioni: T = 30 gg Non Conformità Lieve: 30 < T ≤ 40 gg Non Conformità Importante: 40 < T ≤ 50 gg Non Conformità Grave (off): T > 50 gg	SI
	Piano delle Misure di Prevenzione (PMP)	Consegna del PMP entro 30 giorni dall'attivazione del servizio	Par. 5.3.4.5	Confronto data consegna PMP/ data attivazione servizio	PMP e Verbale Tecnico	Presso l'Amministrazione Contraente	Conformità: T ≤ 30 gg Conforme con osservazioni: T = 30 gg Non Conformità Lieve: 30 < T ≤ 40 gg Non Conformità Importante: 40 < T ≤ 50 gg Non Conformità Grave (off): T > 50 gg	SI
	Piano d'Emergenza (PdE)	Consegna del PdE entro 30 giorni dall'attivazione del servizio	Par. 5.3.4.5	Confronto data consegna PdE/ data attivazione servizio	PdE e Verbale Tecnico	Presso l'Amministrazione Contraente	Conformità: T ≤ 30 gg Conforme con osservazioni: T = 30 gg Non Conformità Lieve: 30 < T ≤ 40 gg Non Conformità Importante: 40 < T ≤ 50 gg Non Conformità Grave (off): T > 50 gg	SI
	Piano di Formazione Informazione Addestramento (PFIA)	Consegna del PFIA entro 30 giorni dall'attivazione del servizio	Par. 5.4.1.5	Confronto data consegna PFIA/ data attivazione servizio	PFIA e Verbale Tecnico	Presso l'Amministrazione Contraente	Conformità: T ≤ 30 gg Conforme con osservazioni: T = 30 gg Non Conformità Lieve: 30 < T ≤ 40 gg Non Conformità Importante: 40 < T ≤ 50 gg Non Conformità Grave (off): T > 50 gg	SI
	Piano di Sorveglianza Sanitaria (PSS)	Consegna del PSS entro 30 giorni dall'attivazione del servizio	Par. 5.4.3.5	Confronto data consegna PSS/ data attivazione servizio	PSS e Verbale Tecnico	Presso l'Amministrazione Contraente	Conformità: T ≤ 30 gg Conforme con osservazioni: T = 30 gg Non Conformità Lieve: 30 < T ≤ 40 gg Non Conformità Importante: 40 < T ≤ 50 gg Non Conformità Grave (off): T > 50 gg	SI



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
Qualità dei servizi integrati di gestione	Sistema Informativo	Accessibilità al Sistema Informativo on line e navigazione/accesso ai dati da parte della P.A.	Par. 5.1.4	Verifica funzioni di navigazione, accesso ai dati da parte della P.A.	Sistema Informativo	Presso l'Amministrazione Contraente	Conformità: navigazione/accesso ai dati possibile Non Conformità grave: navigazione/accesso ai dati non possibile	NO
	Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai canoni definiti nel Piano Dettagliato delle Attività - dei servizi fatturati rispetto a quelli erogati, della verifica della consegna del rendiconto etc	N.A.	Corrispondenza servizi fatturati con servizi erogati	Fatture	Presso l'Amministrazione Contraente	Conforme: correttezza nella fatturazione Non conformità grave: non correttezza nella fatturazione	NO
	Programma Operativo delle Attività	Consegna mensile del Programma relativo al mese in corso ed ai due mesi successivi entro il primo giorno di ogni mese	Par. 4.4	Confronto data di consegna Programma Operativo con il primo giorno lavorativo del trimestre di riferimento	Programma Operativo delle attività	Presso l'Amministrazione Contraente	Conforme: T ≥ 10 gg dall' inizio del trimestre Non Conformità grave: T < 10 gg dall' inizio del trimestre	SI



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
Qualità del Call Center del Fornitore	Segreteria Organizzativa: copertura oraria	Verifica della copertura oraria della Segreteria Organizzativa	Par. 5.1.2	Tramite Blind Test	Rapporto di Blind Test	N.A.	<p>Conforme (on): gli orari della Segreteria Organizzativa sono rispettati.</p> <p>Conforme con Osservazioni: gli orari di disponibilità della Segreteria Organizzativa non sono rispettati fino al 10 % delle telefonate.</p> <p>Non Conformità Lieve: gli orari di disponibilità della Segreteria Organizzativa non sono rispettati fino al 20% delle telefonate.</p> <p>Non Conformità Importante: gli orari di disponibilità della Segreteria Organizzativa non sono rispettati fino al 30% delle telefonate</p> <p>Non Conformità Grave (off): non sono rispettati per oltre il 30% delle telefonate.</p>	NO