

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DELL’ART. 54 COMMA 4 LETTERA A) DEL D.LGS. 50/2016, AVENTE AD OGGETTO I SERVIZI DI FACILITY MANAGEMENT GRANDI IMMOBILI – EDIZIONE 1**

**ID 2077**

**APPENDICE 7 AL CAPITOLATO TECNICO**

**SCHEMA VERIFICHE ISPETTIVE**

| Macro Categoria   | Oggetto della verifica   | Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico   | Rif. Capitolato Tecnico | Modalità di riscontro   | Documenti di registrazione  | Modalità di valutazione   | Presenza Penale |
|---|--|--|-------------------------|---|---|---|-----------------|
| <b>A. Qualità del processo di esecuzione dell'ordine di fornitura</b> | A.1 Comunicazione della validità o meno della Richiesta Preliminare di Fornitura | Il termine di comunicazione di validità o meno della RPF è pari a 10 giorni naturali e consecutivi dalla data di emissione della RPF stessa  | Par. 5.7.1              | Confronto tra la data di ricezione della RPF e la data di comunicazione della validità o meno della richiesta stessa        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF)</li> <li>Comunicazione della validità o meno della RPF (PEC)</li> </ul> | <b>Conformità:</b> T < 10gg<br><b>Conformità con osservazioni:</b> T=10gg<br><b>Non conformità lieve:</b> 10gg <T≤11gg<br><b>Non conformità importante:</b> 11gg<T≤13gg<br><b>Non conformità grave:</b> T >13gg | SI              |
|   | A.2 Rispetto dei tempi di sopralluogo in seguito all'accettazione dell'OPF       | Il termine di esecuzione del sopralluogo è pari a 10 giorni naturali e consecutivi dalla data di accettazione dell'Ordine Principale di Fornitura (salvo diversi accordi tra le parti) | Par. 5.7.3              | Confronto tra la data di accettazione dell'Ordine Principale di Fornitura e la data di esecuzione del sopralluogo congiunto | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ordine Principale di Fornitura (OPF)</li> <li>Verbale di sopralluogo</li> </ul>                                  | <b>Conformità:</b> T < 10gg<br><b>Conformità con osservazioni:</b> T=10gg<br><b>Non conformità lieve:</b> 10gg <T≤11gg<br><b>Non conformità importante:</b> 11gg<T≤13gg<br><b>Non conformità grave:</b> T >13gg | SI              |

| Macro Categoria                                     | Oggetto della verifica                                      | Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico  | Rif. Capitolato Tecnico | Modalità di riscontro   | Documenti di registrazione   | Modalità di valutazione   | Presenza Penale |
|---|---|---|-------------------------|---|--|---|-----------------|
| <b>B. Qualità dei servizi erogati dal Fornitore</b> | B.1 Presentazione del Piano Dettagliato delle Attività      | Il Piano Dettagliato delle Attività deve essere presentato obbligatoriamente entro e non oltre 14 giorni naturali e consecutivi dalla data di esecuzione del sopralluogo                                  | Par. 5.7.3              | Confronto tra la data di esecuzione del sopralluogo e la data di invio del Piano Dettagliato delle Attività             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Verbale di sopralluogo</li> <li>Comunicazione di invio del Piano Dettagliato delle Attività (e-mail)</li> </ul> | <b>Conformità:</b> T < 14gg<br><b>Conformità con osservazioni:</b> T=14gg<br><b>Non conformità lieve:</b> 14gg <T≤17gg<br><b>Non conformità importante:</b> 17gg<T≤19gg<br><b>Non conformità grave:</b> T >19gg   | SI              |
|   | B.2 Avvio dei servizi                                       | Il Fornitore è tenuto ad effettuare la presa in consegna degli immobili, attestato con il Verbale di Consegna, entro la data prevista di avvio dei servizi, indicata nel Piano Dettagliato delle Attività | Par. 5.7.2              | Confronto tra la data indicata nel Piano Dettagliato delle Attività e la data di sottoscrizione del Verbale di Consegna | <ul style="list-style-type: none"> <li>Piano Dettagliato delle Attività</li> <li>Verbale di Consegna</li> </ul>  | <b>Conformità:</b> data riportata nel Verbale di Consegna coincidente con la data indicata nel Piano Dettagliato delle attività<br><b>Non conformità grave:</b> data riportata nel Verbale di Consegna successiva alla data indicata nel Piano Dettagliato delle attività | SI              |
|   | B.3 Rispetto dei tempi di sopralluogo a seguito di chiamata | Il Fornitore è tenuto ad effettuare il sopralluogo entro i tempi previsti dalla chiamata  | Par. 6.3.1              | Confronto tra la data e l'ora della chiamata con l'ora di inizio del sopralluogo  | Sistema Informativo, e-mail, fax   | <b>Conformità:</b> tempo di sopralluogo nei limiti di quanto previsto al par. 6.3.1<br><b>Non conformità grave:</b> tempo di sopralluogo superiore a quanto previsto al par. 6.3.1  | SI              |
|   | B.4 Rispetto dei tempi di                                   | Il Fornitore è tenuto ad eseguire l'attività  | Par. 6.3.1              | Confronto tra la data e l'ora della segnalazione  | Sistema Informativo, e-mail, fax   | <b>Conformità:</b> tempo di intervento nei limiti di quanto previsto al par. 6.3.1  | SI              |

|  |  |   |                          |  |   |  |    |
|--|--|---|--------------------------|--|---|--|----|
|  | inizio esecuzione delle attività a seguito di sopralluogo              | successiva al sopralluogo entro i tempi previsti dalla richiesta di intervento  |                          | con l'ora di inizio del sopralluogo  |   | <b>Non conformità grave:</b> tempo di intervento superiore a quanto previsto al par. 6.3.1   |    |
|  | B.5<br>Consegna primo Programma Operativo delle Attività               | Il Piano Operativo delle Attività deve essere consegnato contestualmente all'inizio di erogazione dei servizi   | Par. 6.5.1               | Verifica consegna del primo Programma Operativo delle Attività contestualmente alla data di avvio dei servizi riportata nel Verbale di Consegna            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Piano Operativo delle Attività (POA)</li> <li>Verbale di Consegna</li> </ul>                                   | <b>Conformità:</b> consegna del primo Programma Operativo contestualmente alla data di avvio dei servizi<br><b>Non conformità grave:</b> consegna del primo Programma Operativo in data successiva alla data di avvio dei servizi  | SI |
|  | B.6<br>Consegna Programma Operativo delle Attività successivo al primo | Il Piano Operativo delle Attività deve essere aggiornato su base bimestrale e consegnato con un anticipo di 7 giorni naturali e consecutivi rispetto all'inizio del bimestre di riferimento | Par. 6.5.1               | Confronto tra la data di invio del Piano Operativo delle Attività e il bimestre di riferimento   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Piano Operativo delle Attività (POA)</li> <li>Bimestre di riferimento</li> </ul>                               | <b>Conformità:</b> T < 7gg<br><b>Conformità con osservazioni:</b> T=7gg<br><b>Non conformità lieve:</b> 7gg < T ≤ 10gg<br><b>Non conformità importante:</b> 10gg < T ≤ 12gg<br><b>Non conformità grave:</b> T > 12gg   | SI |
|  | B.7<br>Rispetto del Programma Operativo delle Attività                 | Rispetto del Programma Operativo in funzione dei Verbali di Controllo   | Par. 6.5.1<br>Par. 6.5.2 | Conformità dei Verbali di Controllo con il Programma Operativo   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Verbali di Controllo</li> <li>Piano Operativo delle Attività</li> </ul>  | <b>Conformità:</b> attività e date pianificate del Verbale di Controllo conformi con quelle pianificate nel POA<br><b>Non conformità grave:</b> attività e date pianificate del Verbale di Controllo non conformi con quelle pianificate nel POA   | SI |
|  | B.8<br>Consegna del Verbale di Controllo                               | Il Verbale di Controllo deve essere presentato obbligatoriamente entro e il quinto giorno dall'inizio del mese successivo rispetto al mese oggetto del verbale stesso                       | Par. 6.5.2               | Confronto tra la data di invio del Verbale di Controllo e il quinto giorno dall'inizio del mese successivo rispetto al mese oggetto del verbale stesso.    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Verbale di Controllo</li> <li>5° giorno mese successivo rispetto al mese oggetto del verbale stesso</li> </ul> | <b>Conformità:</b> T < 5gg<br><b>Conformità con osservazioni:</b> T=5gg<br><b>Non conformità lieve:</b> 5gg < T ≤ 8gg<br><b>Non conformità importante:</b> 8gg < T ≤ 10gg<br><b>Non conformità grave:</b> T > 10gg   | SI |
|  | B.9<br>Funzionalità del Sistema Informativo                            | Accessibilità del Sistema Informativo, accesso ai dati, interrogazione, visualizzazione, stampa, esportazione dati da parte dell'Amministrazione  | Par. 6.1                 | Verifica funzioni navigazione e accesso ai dati, interrogazione, stampa, esportazione, dati da parte dell'Amministrazione                                  | Sistema Informativo   | <b>Conformità:</b> navigazione accesso ai dati, interrogazione, visualizzazione, stampa, esportazione dati <u>possibile</u> contestualmente alla data di avvio del Servizio<br><b>Non conformità grave:</b> navigazione accesso ai dati, interrogazione, visualizzazione, stampa, esportazione dati <u>non possibile</u> contestualmente alla data di avvio del Servizio | NO |
|  | B.9<br>Funzionalità del Contact Center                                 | Accessibilità al Contact Center da parte dell'Amministrazione   | Par. 6.3                 | Verifica funzioni da parte dell'Amministrazione di: <ul style="list-style-type: none"> <li>numero verde dedicato;</li> <li>numero fax dedicato;</li> </ul> | Contact Center  | <b>Conformità:</b> funzioni <u>attive</u> contestualmente alla data di avvio del Servizio<br><b>Non conformità grave:</b> funzioni <u>non attive</u> contestualmente alla data di avvio del Servizio   | NO |

|  |  |  |            |  |  |  |    |
|--|--|--|------------|--|--|--|----|
|  |  |  |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• numero smartphone dedicato (anche per invio di sms);</li> <li>• indirizzo e-mail dedicato;</li> <li>• portale web;</li> <li>• altre modalità proposte in Offerta Tecnica</li> </ul> |  |  |    |
|  | B.10<br>Consegna dell'Anagrafica Tecnica                   | L'Anagrafica Tecnica deve essere consegnata all'Amministrazione entro e non oltre 120 (o 180 in accordo con l'Amm.ne) giorni naturali e consecutivi dal Verbale di Consegna oppure entro e non oltre 30 giorni naturali e consecutivi dal ricevimento delle osservazioni dell'Amm.ne | Par. 6.2.4 | Confronto tra la data di consegna dell'Anagrafica Tecnica e il Verbale di Consegna   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consegna Anagrafica Tecnica</li> <li>• Verbale di Consegna</li> </ul>                       | <b>Conformità:</b> T <120/180/30gg<br><b>Conformità con osservazioni:</b> T=120/180/30gg)<br><b>Non conformità lieve:</b> 120/180/30gg <T≤150/210/60gg<br><b>Non conformità importante:</b> 150/210/60gg<T≤180/240/90gg<br><b>Non conformità grave:</b> T >180/240/90gg  | NO |
|  | B.11<br>Fatturazione                                       | Verifica della conformità della fatturazione in termini di correttezza degli importi fatturati rispetto alle componenti del Canone e dell'Extra-Canone   | Par. 9     | Corrispondenza importi fatturati con quanto previsto nella Sezione Economica del Piano dettagliato delle Attività  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sezione Economica</i> del Piano Dettagliato delle Attività</li> <li>• Fatture</li> </ul> | <b>Conformità:</b> correttezza degli importi inseriti nelle fatture con quanto riportato nella <i>Sezione Economica</i> del Piano Dettagliato delle Attività<br><b>Non conformità grave:</b> non correttezza degli importi inseriti nelle fatture con quanto riportato nella <i>Sezione Economica</i> del Piano Dettagliato delle Attività | NO |
|  | B.12<br>Coerenza con il "Documento riepilogativo" allegato | Verifica della conformità della fatturazione in termini di correttezza con quanto riportato nel "Documento riepilogativo" allegato   | Par. 9     | Corrispondenza importi fatturati con quanto previsto del "Documento riepilogativo" allegato  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fatture</li> <li>• Documento riepilogativo</li> </ul>                                       | <b>Conformità:</b> correttezza degli importi a Canone inseriti nelle fatture con quanto riportato nel "Documento riepilogativo"<br><b>Non conformità grave:</b> non correttezza degli importi a Canone inseriti nelle fatture con quanto riportato nel "Documento riepilogativo"   | NO |