

**APPENDICE 7 AL CAPITOLATO TECNICO**  
**SCHEMA VERIFICHE ISPETTIVE**

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI UN ACCORDO QUADRO, PER OGNI LOTTO, AVENTE AD OGGETTO I SERVIZI DI FACILITY MANAGEMENT DA ESEGUIRSI NEI GRANDI IMMOBILI E PATRIMONI IN USO A QUALSIASI TITOLO ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI – EDIZIONE 2**

**ID 2762**

Macro Categoria	Oggetto della verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Rif. Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
<b>A. Qualità del processo di esecuzione dell'ordine</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 lavorativi dalla data di emissione della RPF stessa	Par. 5.6.1	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 (a Sistema o a mezzo PEC)</li> </ul>	<b>Conforme:</b> T ≤ gg 10 <b>Non conformità grave:</b> T > gg 10
	A.2 Rispetto dei tempi di avvio del sopralluogo in seguito all'accettazione della Richiesta Preliminare	Il termine di esecuzione del sopralluogo è pari a 10 giorni solari dalla data di accettazione della Richiesta Preliminare di Fornitura (salvo diversi accordi tra le parti)	Par. 5.6.2	Confronto tra la data di accettazione della RPF e la data di esecuzione del sopralluogo congiunto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF)</li> <li>Verbale di sopralluogo</li> </ul>	<b>Conforme:</b> T ≤ gg 10 <b>Non conformità grave:</b> T > gg 10 (salvo diversi accordi tra le parti)
	A.3 Rispetto dei tempi di esecuzione del sopralluogo in seguito all'accettazione della Richiesta Preliminare	Il termine di esecuzione del sopralluogo è pari a 35 (trentacinque) giorni solari dalla data di avvio del primo sopralluogo	Par. 5.6.2	Confronto tra la data di esecuzione del primo sopralluogo e la data di esecuzione dell'ultimo sopralluogo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbale primo sopralluogo</li> <li>Verbale finale di sopralluogo</li> </ul>	<b>Conforme:</b> T ≤ 35gg <b>Non conformità lieve:</b> 35gg < T ≤ 45gg <b>Non conformità grave:</b> T > 45gg
	A.4 Presentazione del Piano Dettagliato delle Attività	Il Piano Dettagliato delle Attività deve essere presentato obbligatoriamente entro e non oltre 10 giorni solari dalla data di conclusione del sopralluogo	Par. 5.6.3	Confronto tra la data di conclusione del sopralluogo e la data di invio del Piano Dettagliato delle Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbale finale di sopralluogo</li> <li>Comunicazione di invio del Piano Dettagliato delle Attività (a mezzo PEC)</li> </ul>	<b>Conforme:</b> T ≤ 10gg <b>Non conformità lieve:</b> 10gg < T ≤ 20gg <b>Non conformità grave:</b> T > 20gg
	A.5 Presentazione del Piano Dettagliato delle Attività a seguito di osservazioni dell'Amministrazione	Il Piano Dettagliato delle Attività revisionato deve essere presentato obbligatoriamente entro e non oltre 10 giorni solari dalla data di ricevimento delle osservazioni da parte dell'Amministrazione (salvo diversi accordi)	Par. 5.6.4	Confronto tra la data di invio delle osservazioni dell'Amministrazione al Fornitore (a mezzo PEC) e la data di invio del Piano Dettagliato delle Attività revisionato	<ul style="list-style-type: none"> <li>PDA revisionato</li> <li>PEC attestante la variazione dei termini di consegna concordati tra le parti</li> </ul>	<b>Conforme:</b> T ≤ gg 10 <b>Non conformità grave:</b> T > gg 10

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un Accordo Quadro, per ogni Lotto, avente ad oggetto i Servizi di Facility Management da eseguirsi nei Grandi Immobili e Patrimoni in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni – Edizione 2 - ID 2762

Macro Categoria	Oggetto della verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Rif. Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
		tra le parti)				

Macro Categoria	Oggetto della verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Rif. Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
<b>B. Qualità dei servizi offerti</b>	B.1 Avvio dei servizi	La data di sottoscrizione del Verbale di Consegna costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi che deve essere effettuata entro la data prevista.	Par. 5.6.8	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>Conforme:</b> data riportata nel Verbale di Consegna coincidente con la data indicata nel Piano Dettagliato delle attività <b>Non conformità grave:</b> data riportata nel Verbale di Consegna successiva alla data indicata nel Piano Dettagliato delle attività

Macro Categoria	Oggetto della verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Rif. Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
<b>C. Qualità dei servizi integrativi di gestione</b>	C.1 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>Conforme:</b> consegna del primo Programma Operativo contestualmente alla data di avvio dei servizi <b>Non conformità grave:</b> consegna del primo Programma Operativo in data successiva alla data di avvio dei servizi
	C.2 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 solari 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>Conforme:</b> $T \geq 7gg$ <b>Non conformità lieve:</b> $4gg \leq T < 7gg$ <b>Non conformità grave:</b> $T < 4gg$
	C.3 Consegna del Verbale di Controllo	Il Verbale di Controllo deve essere predisposto mensilmente dal Fornitore e consegnato a mezzo PEC al DEC entro <b>il giorno 5 di</b>	Par. 6.5.2	Confronto tra la data di invio del Verbale di Controllo e il 5° giorno solare dall'inizio del mese successivo rispetto al mese oggetto del verbale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbale di Controllo</li> <li>5° giorno mese solare successivo rispetto al mese oggetto del verbale</li> </ul>	<b>Conforme:</b> $T \leq 5gg$ <b>Non conformità lieve:</b> $5gg < T \leq 8gg$ <b>Non conformità grave:</b> $T > 8gg$

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un Accordo Quadro, per ogni Lotto, avente ad oggetto i Servizi di Facility Management da eseguirsi nei Grandi Immobili e Patrimoni in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni – Edizione 2 - ID 2762

Macro Categoria	Oggetto della verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Rif. Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
		<b>ogni mese</b>		stesso.	stesso	
	C.4 Attivazione del Sistema Informativo	Il Sistema Informativo deve essere perfettamente operativo alla data di inizio di erogazione dei servizi.	Par. 6.1.1	Controllo con accesso da parte del Direttore dell'Esecuzione e comunicazione mail di avvenuto accesso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbale di Consegna</li> <li>Comunicazione a mezzo mail del Direttore dell'Esecuzione sull'avvenuto accesso al Sistema informativo</li> </ul>	<b>Conforme:</b> data della comunicazione del DEC coincidente con la data riportata nel Verbale di Consegna <b>Non conformità grave:</b> data della comunicazione del DEC successiva alla data riportata nel Verbale di Consegna
	C.5 Consegna dell'Anagrafica	Tutte le informazioni inerenti all'Anagrafica devono essere raccolte e consegnate formalmente, attraverso una comunicazione, in maniera completa all'Amministrazione entro e non oltre <b>120 (centoventi) giorni solari</b> dalla data di inizio erogazione dei servizi risultante dal Verbale di Consegna (Il termine di consegna può essere eventualmente prorogato, in accordo con l'Amministrazione, per un massimo di 60 (sessanta) giorni solari).	Par. 6.2.5	Confronto tra la data di consegna delle Anagrafica il Verbale di Consegna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consegna Anagrafica</li> <li>Verbale di Consegna</li> </ul>	<b>Conforme:</b> T ≤120 gg (+ 60gg in accordo con l'Amministrazione) <b>Non conformità lieve:</b> 120 gg < T ≤150 gg (+ 60gg in accordo con l'Amministrazione) <b>Non conformità grave:</b> T >150 gg (+ 60gg in accordo con l'Amministrazione)
	C.6 Consegna dell'Anagrafica in caso di osservazioni	Il Fornitore, entro il <b>termine di 30 (trenta) giorni solari</b> dal ricevimento di eventuali osservazioni, deve provvedere alle necessarie rettifiche ed alla riconsegna degli elaborati.	Par. 6.2.5	Confronto tra la data di consegna dell'Anagrafica e la data di ricevimento delle osservazioni dell'Amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consegna Anagrafica</li> <li>Verbale di Consegna</li> </ul>	<b>Conforme:</b> T ≤30 gg <b>Non conformità lieve:</b> 30 gg < T ≤60 gg <b>Non conformità grave:</b> T >60 gg

Macro Categoria	Oggetto della verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Rif. Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
	C.7 Fatturazione	Verifica della conformità della fatturazione in termini di correttezza degli importi fatturati rispetto alle componenti del Canone e dell'Extra-Canone	Par. 10	Corrispondenza importi fatturati con quanto previsto nella Sezione Economica del Piano Dettagliato delle Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sezione Economica del Piano Dettagliato delle Attività</li> <li>Fatture</li> </ul>	<b>Conforme:</b> correttezza degli importi inseriti nelle fatture con quanto riportato nella <i>Sezione Economica</i> del Piano Dettagliato delle Attività <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
	C.8 Coerenza con il "Documento riepilogativo" allegato	Verifica della conformità della fatturazione in termini di correttezza con quanto riportato nel "Documento riepilogativo" allegato	Par. 10	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>Conforme:</b> correttezza degli importi a Canone inseriti nelle fatture con quanto riportato nel "Documento riepilogativo" <b>Non conformità grave:</b> non correttezza degli importi a Canone inseriti nelle fatture con quanto riportato nel "Documento riepilogativo"

Macro Categoria	Oggetto della verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Rif. Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
<b>D. Qualità del Contact Center del Fornitore</b>	D.1 Verifica dei tempi di risposta con operatore	Risposta entro 30 secondi	Par. 6.3.1	Verifica attraverso una campagna di telefonate in BLIND TEST, ripartite in orari differenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Report Blind Test</li> </ul>	<b>Conforme (on):</b> il livello di servizio è rispettato per oltre il 90% delle chiamate  <b>Non Conformità Grave (off):</b> il livello di servizio è rispettato per meno del 90% delle chiamate
	D2 - Verifica chiamate perdute	Percentuale di chiamate perdute nel mese non superiore a 5%	Par. 6.3.1	Verifica attraverso una campagna di telefonate in BLIND TEST, ripartite in orari differenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Report Blind Test</li> </ul>	<b>Conforme:</b> il livello di servizio è rispettato se $\leq$ al 5% delle chiamate  <b>Non Conformità Grave:</b> il livello di servizio non è rispettato se $>$ del 5% delle chiamate

Macro Categoria	Oggetto della verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Rif. Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
<b>E. Qualità del</b>	E.1 Rispetto dei tempi di	Il Fornitore è tenuto ad effettuare il sopralluogo	Par. 6.3.1 (Tabella 2)	Confronto tra la data e l'ora della chiamata con	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema Informativo, e-mail</li> </ul>	<b>Conforme:</b> tempo di sopralluogo nei limiti di quanto previsto al par. 6.3.1

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un Accordo Quadro, per ogni Lotto, avente ad oggetto i Servizi di Facility Management da eseguirsi nei Grandi Immobili e Patrimoni in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni – Edizione 2 - ID 2762

Macro Categoria	Oggetto della verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Rif. Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione
Servizio di Assistenza	sopralluogo a seguito di chiamata	entro i tempi previsti dalla chiamata in Capitolato Tecnico o eventualmente migliorati in Offerta Tecnica		l'ora di inizio del sopralluogo		(tabella 2) o in Offerta Tecnica <b>Non conformità grave:</b> tempo di sopralluogo superiore a quanto previsto al par. 6.3.1 (tabella 2) o in Offerta Tecnica
	E.2 Rispetto dei tempi di inizio esecuzione delle attività a seguito di sopralluogo	Il Fornitore è tenuto ad eseguire l'attività successiva al sopralluogo entro i tempi previsti dalla richiesta di intervento in Capitolato Tecnico o eventualmente migliorati in Offerta Tecnica	Par. 6.3.1 (Tabella 3)	Confronto tra la data e l'ora della segnalazione con l'ora di inizio del sopralluogo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema Informativo, e-mail</li> </ul>	<b>Conforme:</b> tempo di intervento nei limiti di quanto previsto al par. 6.3.1 (tabella 3) o in Offerta Tecnica <b>Non conformità grave:</b> tempo di intervento superiore a quanto previsto al par. 6.3.1 (tabella 3) o in Offerta Tecnica