

Allegato 3

Capitolato Tecnico

Indice

1. OGGETTO.....	7
2. IMPORTO.....	8
3. DURATA.....	9
4. REQUISITI MINIMI E ORGANIZZAZIONE DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE	9
4.1. REQUISITI DELL'ORGANIZZAZIONE INTERNA	9
4.2. RESPONSABILITÀ E OBBLIGHI DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE.....	11
4.3. REQUISITI MINIMI DELLE FIGURE PROFESSIONALI	11
4.3.1. IL RESPONSABILE TECNICO.....	11
4.3.2. ISPETTORE RESPONSABILE	12
4.4. PIANO DI COMUNICAZIONE.....	14
4.5. PIANO DI FORMAZIONE.....	14
5. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	14
5.1. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI VERIFICHE ISPETTIVE	14
5.2. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE.....	16
5.3. CONDUZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE	17
5.3.1. RIUNIONE DI APERTURA	17
5.3.2. RACCOLTA DELLE EVIDENZE/INFORMAZIONI	18
5.3.3. VALUTAZIONE E ATTRIBUZIONE DEI PUNTEGGI ALLE MACRO CATEGORIE	18
5.3.4. RIUNIONE DI CHIUSURA.....	19
5.3.5. VERIFICHE SUL SERVIZIO DI CALL CENTER "BLIND TEST"	19
5.4. DIMENSIONAMENTO DELL'ATTIVITÀ DI ISPEZIONE.....	20
5.5. REGISTRAZIONE E CONSERVAZIONE DOCUMENTALE DELL'ATTIVITÀ DI ISPEZIONE	20
5.6. CONTROLLO DELL'ATTIVITÀ DI ISPEZIONE.....	20
5.7. PROPOSTE MIGLIORATIVE.....	21
5.8. PROPOSTE SU VERIFICHE TECNICHE PER ANALISI DELLA QUALITÀ DEI PRODOTTI.....	21
6. REPORTISTICA.....	21
6.1. CHECK LIST	22
6.2. PIANO DI AUDIT	22
6.3. RAPPORTO DI ISPEZIONE.....	23

6.4. RAPPORTO DI BLIND TEST SULL'ATTIVITÀ DI CALL CENTER	23
6.5. RELAZIONE DI CHIUSURA.....	24
6.6. STATO DI AVANZAMENTO LAVORI	24
6.7. DOCUMENTAZIONE DI RENDICONTAZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE	25
6.8. DESCRIZIONE DEI TEST DI LABORATORIO (SU RICHIESTA).....	25
6.9. MODALITÀ E TEMPI DI CONSEGNA	26
7. MODALITÀ E TEMPI DI PAGAMENTO	26
8. PENALI.....	27
9. RISERVATEZZA	28
10. ALLEGATI	28

PREMESSA

La missione di ARCA S.p.A. (di seguito ARCA) in veste di Centrale di Committenza regionale e di Soggetto aggregatore per gli Enti e le Pubbliche Amministrazioni dell'intero territorio della Regione Lombardia, è quella di aggiudicare gli appalti pubblici e concludere gli accordi quadro per favorire l'aggregazione della domanda di beni e servizi, garantendo, in tal modo, il risparmio sui costi di acquisto e la razionalizzazione della spesa pubblica oltre a svolgere tutte quelle attività di committenza ausiliarie (consulenza e supporto alle Pubbliche amministrazioni sulla progettazione e sullo svolgimento delle procedure di appalto e messa a disposizione delle proprie infrastrutture tecniche).

ARCA, pur avendo l'obiettivo di realizzare un risparmio economico, mira a garantire la qualità dei prodotti e dei servizi che sono oggetto delle Convenzioni e degli Accordi Quadro che stipula con i fornitori.

Per questo motivo, ritiene che la qualità sia un elemento che deve accompagnare l'intero processo di acquisto, non solo la fase di gara che porta alla stipula delle Convenzioni quadro, ma soprattutto la fase finale di esecuzione della Convenzione e dei contratti di fornitura da parte delle singole Pubbliche Amministrazioni Contraenti.

Attraverso l'attività di Monitoraggio e Controllo sull'esecuzione delle Convenzioni, ARCA intende garantire che i prodotti e i servizi che i singoli Enti e le Amministrazioni acquistano dai fornitori abbiano lo stesso livello qualitativo pattuito e che siano rispettate tutte le prestazioni contrattuali stabilite per quel servizio e quella fornitura.

Per il monitoraggio e il controllo delle prestazioni contrattuali e dei livelli di servizio attesi, ARCA ha predisposto una serie di strumenti e di procedure, tra cui il Servizio di Verifiche Ispettive sulle forniture di beni e servizi alle Pubbliche amministrazioni, relative alle Convenzioni quadro stipulate.

ARCA ha ritenuto opportuno affidare il Servizio delle Verifiche Ispettive ad un Organismo di ispezione qualificato ed esterno ad essa, individuato attraverso la presente procedura di affidamento.

Le aree oggetto delle Verifiche Ispettive sono state raggruppate in 5 macro-categorie di analisi, sono comuni a tutte le Convenzioni quadro e rappresentano gli elementi ritenuti critici per ottenere una fornitura conforme ai livelli di servizio richiesti contrattualmente.

Le macro-categorie di analisi per il monitoraggio delle forniture sono le seguenti:

- a) Il processo di esecuzione della fornitura del bene/servizio
- b) Il prodotto fornito
- c) I servizi integrativi di gestione a supporto di una corretta fornitura
- d) I servizi di assistenza tecnica e post vendita
- e) Il servizio di Call Center del fornitore

Ogni macro-categoria di analisi sarà declinata in ulteriori elementi da sottoporre a valutazione ai quali sarà assegnato un punteggio sulla base di un range di conformità, come meglio esplicitato nello "Schema di Check List", allegato A al presente Capitolato tecnico.

DEFINIZIONI

ARCA S.p.A. (Azienda Regionale Centrale Acquisti S.p.A.)

Centrale di Committenza e Soggetto aggregatore per gli Enti e le Pubbliche Amministrazioni dell'intero territorio della Regione Lombardia.

ARCA è l'amministrazione aggiudicatrice delle gare per la stipula delle Convenzioni quadro relativamente alle quali sarà erogato il servizio di verifiche ispettive, nonché stazione appaltante per la procedura di selezione di un Organismo di Ispezione avente ad oggetto la realizzazione e la gestione del servizio di verifiche ispettive sulle forniture di beni e servizi oggetto dei Contratti Generali/Convenzioni stipulate.

Audit

Vedi "Ispezione".

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.

Convenzione Quadro

Le Convenzioni di cui all'art. 26 della legge n° 488 del 1999, stipulate, ai sensi della normativa vigente, da Consip S.p.a. e dai soggetti aggregatori.

Contratto di Fornitura

L'accordo stipulato dalle Amministrazioni Contraenti con il Fornitore mediante l'Ordinativo di Fornitura, che recepisce le prescrizioni e le condizioni fissate nella Convenzione quadro.

Fornitore

L'impresa, RTI o Consorzio risultata/o aggiudicataria/o di una Convenzione quadro che, conseguentemente, è fornitrice/ore erogatrice/ore dei prodotti e/o dei servizi offerti nella Convenzione quadro.

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.

Macro categoria

Area oggetto di verifica ispettiva ritenuta critica per la valutazione dei Livelli di Servizio del Fornitore dei prodotti in Convenzione.

NECA (Negozio Elettronico Centrale Acquisti)

Il NECA è uno strumento elettronico di acquisto dei prodotti presenti nelle Convenzioni attivate da ARCA in cui, i fornitori aggiudicatari offrono i propri beni e servizi direttamente on-line; gli Enti registrati consultano il catalogo dei prodotti, stipulano i Contratti di Fornitura (Ordinativi di Fornitura) e inoltrano gli ordini di acquisto (Richieste di Consegna).

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.

Ordinativo di Fornitura (OdF)

Il Contratto di Fornitura di una Convenzione quadro stipulato dal singolo Ente Contraente con il Fornitore che recepisce le prescrizioni e le condizioni fissate nella medesima Convenzione.

Piano di Audit

Descrizione delle attività e delle disposizioni per la conduzione di una audit specifico definito nel Programma mensile di Audit.

Pubbliche Amministrazioni

Le Amministrazioni Pubbliche definite dall'articolo 1 del D.Lgs. 165/2001 e ss.mm.ii. e gli altri soggetti che, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 26 della Legge 23 dicembre 1999, n. 488 ss.mm.ii., utilizzano le Convenzioni stipulate da ARCA.

Richiesta di Consegna (RdC)

Il documento con il quale le Unità Richiedenti comunicano al Fornitore di volta in volta, nei limiti dell'importo economico complessivo massimo indicato nei singoli Ordinativi di Fornitura, il dettaglio ed il quantitativo dei prodotti richiesti ed il luogo di consegna.

Verifica Ispettiva

Vedi "Ispezione".

RIFERIMENTI NORMATIVI

Le prestazioni richieste dal presente Capitolato Tecnico sono riconducibili a quanto prescritto dai seguenti documenti/norme, nella revisione/edizione in corso di validità:

1. UNI EN ISO 9000:2005 "Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario";
2. UNI EN ISO 9001:2008 "Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti";
3. UNI EN ISO 19011:2012 "Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione";
4. UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 "Criteri generali per il funzionamento dei vari tipi di Organismi che effettuano attività di ispezione";
5. UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 "Criteri generali per gli Organismi di certificazione del personale".

1. OGGETTO

Il presente Capitolato disciplina la fornitura del Servizio di verifiche Ispettive sui *Fornitori* aggiudicatari delle Convenzioni quadro (art. 3 lett. **cccc** del D.Lgs 50/2016) stipulate e stipulande da ARCA, relativamente alla fornitura di beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni.

Le verifiche si svolgeranno presso le sedi e i locali delle Pubbliche Amministrazioni che avranno utilizzato le Convenzioni quadro stipulate da ARCA o presso i Fornitori aggiudicatari delle predette Convenzioni.

Le attività di verifica saranno oggetto di programmazione da parte di ARCA e saranno definite in modo puntuale durante l'erogazione del servizio.

In riferimento ad eventuali verifiche di laboratorio sulle caratteristiche dei prodotti (attività non facenti parte del presente Capitolato Tecnico), su richiesta di ARCA, l'Organismo di Ispezione dovrà fornire la descrizione e i requisiti che deve avere il fornitore ed il dettaglio delle prove tecniche da effettuare.

Le categorie merceologiche che potranno essere oggetto del servizio di verifica sono individuate, **il cui elenco è a titolo non esaustivo**, sulla base delle Convenzioni attive alla data di stipula del contratto oggetto della presente procedura e sulla base delle Convenzioni di futura attivazione, previste nel Piano delle iniziative di ARCA per l'anno 2017:

- Agenzia Viaggi per trasferte di lavoro
- Aghi e Siringhe
- Ausili per Incontinenza (ospedalieri e territoriali)
- Carta e Cancelleria
- Defibrillatori
- Energia elettrica
- Facility Management Immobili

- Farmaci e Vaccini
- Gas Naturale
- Guardiania
- Manutenzione degli Immobili e degli Impianti
- Medicazioni Generali
- Pacemaker
- Protesi d'anca
- Pulizia Immobili
- Servizi di Organizzazione e Comunicazione Eventi
- Servizi di lavanderia per gli Enti del Servizio Sanitario Nazionale
- Servizi di pulizia per gli Enti del Servizio Sanitario Nazionale
- Servizi di ristorazione per gli Enti del Servizio Sanitario Nazionale
- Servizi di smaltimento dei rifiuti sanitari
- Servizi integrati per la gestione delle apparecchiature elettromedicali
- Stent
- Toner, cartucce e nastri per stampanti
- Vigilanza Armata

2. IMPORTO

L'importo a base d'asta è definito come da tabella seguente:

Tipologia di visita ispettiva	Tariffa per visita al netto di IVA ed altri oneri di legge - base d'asta unitaria non superabile pena esclusione
<u>Visita Ispettiva A:</u> un minimo di 1 (uno) ordinativo di fornitura/richiesta di consegna presso le sedi di PA	€ 175,00
<u>Visita Ispettiva B:</u> un minimo di 10 (dieci) ordinativi di fornitura/richieste di consegna presso le sedi del fornitore	€ 350,00
<u>Visita Ispettiva C:</u> un minimo di 30 "blind test"	€ 350,00

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 delle figure professionali impiegate nello svolgimento del predetto Servizio, e i costi relativi all'attività di "blind test" sul servizio di Call Center del fornitore.

Per la definizione del massimale contrattuale è ipotizzabile un quantitativo di termini di visite ispettive

come meglio precisato nella tabella seguente:

Tipologia di visita ispettiva	Numero di visite massime previste
<u>Visita Ispettiva A:</u>	200
<u>Visita Ispettiva B:</u>	100
<u>Visita Ispettiva C:</u>	100

Tale quantitativo massimo di visite non è vincolante per ARCA, che potrà richiedere anche verifiche ispettive per un numero inferiore al numero massimo sopra indicato.

Nel caso in cui, prima del decorso del termine di durata del Contratto, anche prorogato, sia esaurito il quantitativo massimo di visite ispettive sopra indicato, ARCA si riserva di richiedere al fornitore, alle stesse condizioni, di incrementare il quantitativo massimo fino alla concorrenza di 1/5 (un quinto) di detto valore (art. 106 comma 12 D.Lgs 50/2016).

Il corrispettivo del Contratto che verrà stipulato con ARCA sarà determinato sulla base visite ispettive effettivamente espletate da un ispettore e rendicontate dall'Organismo di Ispezione sulla base delle verifiche ispettive svolte e documentate attraverso i Rapporti di ispezione, come meglio specificato al paragrafo 6.3.

Il numero totale di visite ispettive dipenderà dalle esigenze operative e dalla pianificazione delle attività condivisa con l'Organismo di Ispezione, sempre e comunque fino a concorrenza del massimale di gara.

3. DURATA

Il Contratto che verrà stipulato con ARCA avrà durata di 18 (diciotto) mesi con possibilità di essere prorogato per un periodo massimo di ulteriori 6 (sei) mesi.

Il Contratto si intenderà cessato, anche prima della scadenza prevista, nell'ipotesi di raggiungimento del numero massimo di visite ispettive come previsto al paragrafo 2.

4. REQUISITI MINIMI E ORGANIZZAZIONE DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE

4.1. REQUISITI DELL'ORGANIZZAZIONE INTERNA

L'Organismo di Ispezione deve disporre di una organizzazione adeguata ed efficiente in modo da garantire la corretta, regolare ed idonea esecuzione delle prestazioni previste dal presente Capitolato Tecnico.

In particolare, è necessario che l'attività di ispezione sia svolta da un Organismo di Ispezione di tipo "A" ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012.

La struttura organizzativa minima dell'Organismo di Ispezione per lo svolgimento del servizio deve prevedere:

- a. **Rappresentante Legale:** responsabile contrattuale con ARCA
- b. **Responsabile Tecnico:** responsabile dell'esecuzione operativa del contratto, che sarà il principale interlocutore tecnico con ARCA per tutte le attività inerenti l'erogazione del servizio oggetto del presente Capitolato Tecnico
- c. **Ispettore Responsabile:** responsabile ed esecutore dello svolgimento delle verifiche ispettive.

L'Organismo di Ispezione dovrà prontamente adeguarsi alle eventuali esigenze impreviste ed improvvise rilevate e segnalate da ARCA in qualsiasi momento per particolari situazioni di emergenza quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la sopravvenuta indisponibilità della Pubblica Amministrazione e/o del Fornitore ad essere sottoposti a verifica, esigenze gestionali interne, ecc.

L'Organismo di Ispezione dovrà garantire ad ARCA che, a seconda della categoria merceologica oggetto di verifica, gli ispettori impiegati nell'attività siano qualificati in base alle esperienze acquisite in attività lavorative inerenti le specifiche materie (discipline o tecnologie) afferenti alle caratteristiche dell'oggetto dell'ispezione, la cui padronanza è essenziale per le relative valutazioni.

Resta inteso che ARCA non potrà richiedere l'utilizzo di più del numero di ispettori indicato nell'Offerta tecnica, quale caratteristica migliorativa.

Per ogni verifica ispettiva è previsto il coinvolgimento di un solo Ispettore Responsabile.

ARCA potrà richiedere, in qualsiasi momento nel corso della durata del Contratto, per le attività di verifica svolte presso i Fornitori aggiudicatari di Convenzioni, la presenza di una risorsa di coordinamento come supporto alle attività svolte dagli ispettori. Tale risorsa non comporterà per ARCA un costo aggiuntivo.

L'Organismo di Ispezione dovrà inviare ad ARCA, in fase di partecipazione alla gara, in allegato all'Offerta Tecnica, il curriculum vitae del Responsabile Tecnico per la verifica della sussistenza dei requisiti minimi indicati nel presente Capitolato Tecnico.

Tutti gli ispettori per essere coinvolti nelle attività ispettive devono essere adeguatamente qualificati e formati sulle procedure operative del presente Capitolato Tecnico e garantire il rispetto dei requisiti di riservatezza stabiliti al paragrafo 9.

L'Organismo di Ispezione, prima di avviare ciascun ciclo di verifiche ispettive, così come previsto nel Programma mensile (vedi par. 5.1), dovrà tempestivamente comunicare e inviare ad ARCA la lista dei nomi degli ispettori che intenderà utilizzare per lo svolgimento delle verifiche.

ARCA si riserva di richiedere, in qualsiasi momento nel corso della durata del Contratto, le registrazioni relative alle qualifiche, alla formazione e all'esperienza del personale dell'Organismo di Ispezione, al fine di verificare la competenza dei singoli addetti in relazione alle specifiche categorie merceologiche oggetto delle ispezioni da svolgere.

Qualora in relazione a uno o più ispettori impiegati nell'espletamento del servizio, ARCA accerti la non idoneità delle suddette registrazioni, in relazione alla categoria merceologica oggetto di verifica, l'Organismo di Ispezione dovrà, nel caso di mancata o insufficiente formazione del/gli ispettore/i, sospendere l'impiego fino all'avvenuta formazione del/gli ispettore/i risultato/i non idoneo/i, ovvero nel caso di mancata o insufficiente esperienza, sostituirlo/i con ispettore/i in possesso dell'esperienza necessaria per lo svolgimento delle specifiche verifiche ispettive.

Le carenze o assenze di personale, che per qualsiasi motivo si verificassero durante l'esecuzione del Contratto, non potranno essere invocate dall'Organismo di Ispezione per giustificare minori prestazioni e/o il mancato raggiungimento dei requisiti di qualità. Qualora le suddette carenze si protrassero per un periodo superiore a 10 giorni naturali e consecutivi dalla data prevista per l'inizio dell'attività ispettiva, ARCA si riserva il diritto di risolvere il contratto.

L'Organismo di Ispezione dovrà gestire, autonomamente o su richiesta di ARCA, le problematiche derivanti da carenze accertate e potenziali dell'Ispettore, provvedendo all'immediata sostituzione dello stesso, previa comunicazione ad ARCA, qualora queste possano compromettere:

a) il rispetto del Piano di audit;

- b) i rapporti con le P.A. e/o i Fornitori;
- c) la veridicità e la completezza delle informazioni trasmesse a ARCA.

4.2. RESPONSABILITÀ E OBBLIGHI DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE

L'Organismo di Ispezione dovrà erogare il servizio richiesto secondo le modalità definite nel presente Capitolato Tecnico, con modalità e termini tali da non arrecare alcun danno o pregiudizio ad ARCA al Fornitore e/o agli Enti oggetto della visita ispettiva.

L'Organismo di Ispezione dovrà comunicare, entro 5 (cinque) giorni naturali e consecutivi dalla stipula del Contratto, un numero di telefono, una email, o eventualmente un indirizzo di posta elettronica certificata, dedicati alla gestione del contratto con ARCA, garantendone il continuo funzionamento. L'Organismo di Ispezione non potrà utilizzare quanto messo a disposizione da ARCA per usi diversi da quelli previsti nel contratto (che verrà stipulato con l'aggiudicatario) e nel presente documento.

ARCA si riserva di richiedere tale documentazione, al fine di verificare la completezza e la correttezza delle informazioni e dei dati ivi riportati. L'Organismo di Ispezione è obbligato a trasmettere la suddetta documentazione entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di richiesta.

ARCA non assume alcuna responsabilità per quanto derivante a cose e terzi a seguito di mancato rispetto dei previsti adempimenti.

All'attivazione e durante tutta la durata del Contratto, l'Organismo di Ispezione deve garantire che gli audit vengano eseguiti secondo il Programma mensile prestabilito da ARCA.

L'Organismo di Ispezione dovrà erogare, prima dell'avvio del servizio delle verifiche ispettive, una sessione formativa agli ispettori, in ordine alle modalità operative descritte nel presente Capitolato Tecnico e alle merceologie oggetto di verifica. ARCA si riserva di partecipare in aula alle attività formative.

L'Organismo di Ispezione dovrà redigere e condividere con ARCA la documentazione utilizzata nelle predette sessioni formative.

4.3. REQUISITI MINIMI DELLE FIGURE PROFESSIONALI

Le figure professionali coinvolte nell'esecuzione del contratto per le quali sono richieste requisiti minimi sono le seguenti:

- a) Responsabile Tecnico
- b) Ispettore Responsabile

4.3.1. IL RESPONSABILE TECNICO

Il Responsabile Tecnico appositamente nominato dall'Organismo di Ispezione all'atto della stipula del Contratto, dovrà far parte del personale interno dell'Organismo di Ispezione, dovrà avere i requisiti nonché assumere il ruolo e le responsabilità di seguito indicati.

REQUISITI MINIMI

Il Responsabile Tecnico dovrà essere in possesso di laurea e dovrà altresì dimostrare di possedere anzianità lavorativa di almeno 10 anni di cui almeno 4 anni complessivi di esperienza lavorativa svolta nell'ambito di

progetti di consulenza organizzativa ai quali abbia preso parte come responsabile di progetto.

RUOLO E RESPONSABILITÀ

➤ Ruolo

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

Il Responsabile Tecnico svolge altresì un ruolo di coordinamento delle altre risorse specialistiche (di cui conosce competenze, specializzazioni ed attitudini) assicurandone la disponibilità, il commitment e la condivisione degli obiettivi.

➤ Responsabilità

Il Responsabile Tecnico è interamente responsabile della conduzione del presente contratto e (a titolo esemplificativo e non esaustivo) dovrà:

- a) individuare e selezionare, secondo le modalità specificate nei successivi paragrafi, gli Ispettori Responsabili che svolgeranno le verifiche Ispettive
- b) predisporre, in collaborazione con l'Ispettore, la documentazione di supporto necessaria allo svolgimento dell'audit
- c) gestire, in accordo con ARCA, le eventuali problematiche connesse al processo di verifica ispettiva
- d) approvare e trasmettere ad ARCA il Rapporto di ispezione predisposto dall'Ispettore Responsabile
- e) redigere e trasmettere ad ARCA la Relazione di chiusura
- f) inviare ad ARCA l'ulteriore reportistica indicata nel paragrafo 6 e, su richiesta, trasmettere l'eventuale documentazione di supporto
- g) archiviare e conservare per 5 (cinque) anni tutta la documentazione relativa alle attività di verifica ispettiva e renderla disponibile ad ARCA in formato elettronico entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta scritta

4.3.2. ISPETTORE RESPONSABILE

Per ciascuna verifica ispettiva è previsto il coinvolgimento professionale di un solo Ispettore Responsabile che deve avere la qualifica, formazione, esperienza adeguate e una conoscenza approfondita dei requisiti delle ispezioni da svolgere.

L'Ispettore Responsabile deve avere adeguata conoscenza delle Convenzioni stipulate da ARCA oggetto delle verifiche Ispettive. L'Ispettore deve essere in grado di formulare un giudizio obiettivo e professionale in relazione alla conformità delle attività ai requisiti generali, sulla base dei risultati della verifica e redigere il relativo Rapporto di Ispezione.

L'ispettore non deve trovarsi in situazioni di conflitto di interesse con le Pubbliche Amministrazioni e i Fornitori sottoposti alle verifiche Ispettive né deve avere rapporti, né 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 a 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.

REQUISITI MINIMI

L'Ispettore Responsabile dovrà essere certificato come Responsabile Gruppo di Audit di SGQ, in accordo alla norma UNI EN ISO 19011:2012, da un Ente di certificazione del personale, accreditato secondo la norma ISO CEI 17024:2012. Saranno considerati titoli equipollenti i certificati aventi medesimi requisiti ottenuti nei vari Paesi firmatari degli accordi multilaterali europei (MLA/EA).

RUOLO E RESPONSABILITÀ

➤ Ruolo

L'Ispettore Responsabile svolge le verifiche Ispettive secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento e dal presente Capitolato Tecnico. Riferisce al Responsabile Tecnico dell'Organismo di Ispezione, si interfaccia con la struttura di ARCA dietro richiesta, apporta la propria esperienza nell'ambito della conduzione delle verifiche raccogliendo tutte le evidenze oggettive relative alle verifiche condotte.

➤ Responsabilità

L'Ispettore Responsabile dovrà (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- a) acquisire ed avere cognizione delle Convenzioni e dei documenti connessi le cui forniture/servizi sono oggetto del servizio di verifiche Ispettive
- b) predisporre, in collaborazione con il Responsabile Tecnico, la documentazione di supporto necessaria allo svolgimento dell'audit
- c) inviare il Piano di audit presso gli Enti/Fornitori coinvolti nelle verifiche Ispettive
- d) predisporre la documentazione di supporto necessaria allo svolgimento delle verifiche
- e) condurre la riunione di apertura presso Enti/Fornitori
- f) raccogliere ed esaminare tutte le registrazioni effettuate durante le attività
- g) valutare la conformità della fornitura e/o del servizio rispetto ai criteri di riferimento definiti nei documenti di Check List, nello Schema delle verifiche Ispettive e nel Capitolato Tecnico della Convenzione Quadro oggetto di verifica
- h) condurre la riunione di chiusura con i Responsabili degli Enti/Fornitori
- i) redigere il Rapporto di Ispezione da inviare all'Organismo di Ispezione, nella persona del Responsabile Tecnico
- j) partecipare alle sessioni formative organizzate dal Responsabile Tecnico
- k) recepire e applicare le indicazioni fornite dal Responsabile Tecnico durante lo svolgimento degli audit.

4.4. PIANO DI COMUNICAZIONE

L'Organismo di Ispezione dovrà realizzare un piano di comunicazione che preveda diversi strumenti di comunicazione atti a garantire un corretto e tempestivo flusso informativo tra tutti i soggetti coinvolti nell'erogazione del servizio.

L'Organismo di Ispezione dovrà garantire la corretta diffusione delle informazioni inerenti l'attività ispettiva tenendo conto dei diversi soggetti destinatari del Servizio (P.A./Fornitori) nonché dei soggetti che svolgono le attività descritte nel presente Capitolato Tecnico.

4.5. PIANO DI FORMAZIONE

L'Organismo di Ispezione dovrà erogare un piano di formazione sia per il personale impiegato nelle attività di back office e coinvolto nell'esecuzione del servizio che per gli Ispettori Responsabili finalizzato alla conoscenza delle procedure operative descritte nel presente Capitolato Tecnico.

5. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

5.1. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI VERIFICHE ISPETTIVE

ARCA predispone un **Programma mensile** delle verifiche Ispettive e lo trasmette, tramite NECA, all'Organismo di Ispezione entro il 15 (quindici) del mese precedente all'avvio delle attività di verifica ivi indicato, dando evidenza dei seguenti elementi:

- le Convenzioni Quadro oggetto di verifica
- le PA/Fornitori interessati dalle attività di verifica con le indicazioni del referente da contattare
- i riferimenti sugli ordinativi di fornitura/richieste di consegna da sottoporre a verifica
- il Planning e il numero di visite ispettive, divise per tipologia, necessari per lo svolgimento delle attività
- le Check list da utilizzare per l'attività di verifica

Contestualmente alla trasmissione del Programma mensile all'Organismo di Ispezione, ARCA provvede ad inviare alla PA/Fornitore interessati dalle attività di verifica ispettiva una comunicazione inerente l'avvio delle attività.

L'Organismo di Ispezione provvede a contattare telefonicamente il referente della PA/Fornitore per la pianificazione di dettaglio (giorno e orario) delle verifiche Ispettive. Solo nel caso in cui l'Organismo di Ispezione incontrasse difficoltà oggettive nel contattare il referente della PA dovrà inviare, tramite e-mail, alla stessa una comunicazione scritta in cui si informa della verifica ispettiva, richiedendo un riscontro entro un termine di 3 (tre) giorni dal ricevimento della comunicazione stessa, e solo in caso di mancata risposta da parte della PA, la stessa potrà ritenersi irreperibile.

L'Organismo di Ispezione dovrà tempestivamente comunicare ad ARCA, le PA risultate irreperibili, dandone evidenza documentale ed esplicita motivazione, al fine di consentire ad ARCA, qualora lo ritenesse opportuno, la sostituzione della PA irreperibile e l'aggiornamento del campione oggetto delle verifiche Ispettive.

Nel caso di ispezioni presso le sedi dei Fornitori, compatibilmente con l'attività ispettiva da svolgere comunicata da ARCA con il Programma mensile, l'Organismo di Ispezione dovrà limitare la presenza degli ispettori presso le sedi dei Fornitori al fine di ridurre al minimo l'impatto sulle attività del Fornitore. In tal caso si potranno utilizzare più ispettori contemporaneamente, ma resta inteso che per ciascun ordinativo di fornitura verificato è previsto il coinvolgimento di un solo ispettore.

L'Organismo di Ispezione si impegna a redigere i Piani di audit coerentemente a quanto previsto dal suddetto programma e a far pervenire gli stessi alla PA/Fornitore presso cui verrà svolta l'attività ispettiva, al fine di garantire il necessario coinvolgimento del personale responsabile.

I Piani di audit dovranno inoltre essere trasmessi per condivisione ad ARCA, entro 7 (sette) giorni naturali e consecutivi antecedenti la data prevista di inizio verifica.

Qualora la PA/Fornitore avanzino delle richieste di modifica ai tempi previsti nel Piano di audit, che saranno ammissibili solo per comprovati motivi di indisponibilità nella partecipazione degli stessi, l'Organismo di Ispezione dovrà comunicarle tempestivamente ad ARCA con evidenza documentale ed esplicita motivazione, alle quali seguirà un nuovo invio del Piano di audit alla PA/Fornitore interessati dalla verifica ispettiva entro 7 (sette) giorni naturali e consecutivi antecedenti la data prevista di inizio verifica.

Nel caso in cui tale data sia pianificata in tempi tali da non permettere l'invio del Piano di audit nei tempi precedentemente indicati, l'Organismo di Ispezione 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 PA/Fornitore per motivi legati alla loro indisponibilità), l'ispettore dovrà riportare tale motivazione sul Rapporto di ispezione, inserendo la dicitura "Verifica ispettiva interrotta". L'orario dell'audit è da intendersi conforme all'orario di ufficio delle sedi delle pubbliche Amministrazioni e dei Fornitori.

L'Organismo di Ispezione, in fase di pianificazione dell'attività ispettiva, deve accertare la disponibilità da parte della PA/Fornitore a mettere a disposizione dell'ispettore la documentazione idonea allo svolgimento dell'attività di verifica come indicato nel Piano di audit, affinché l'ispettore possa procedere all'espletamento dell'attività ispettiva senza dover attendere la disponibilità della documentazione o qualora non si dovesse rendere disponibile, incorrere in una verifica interrotta.

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

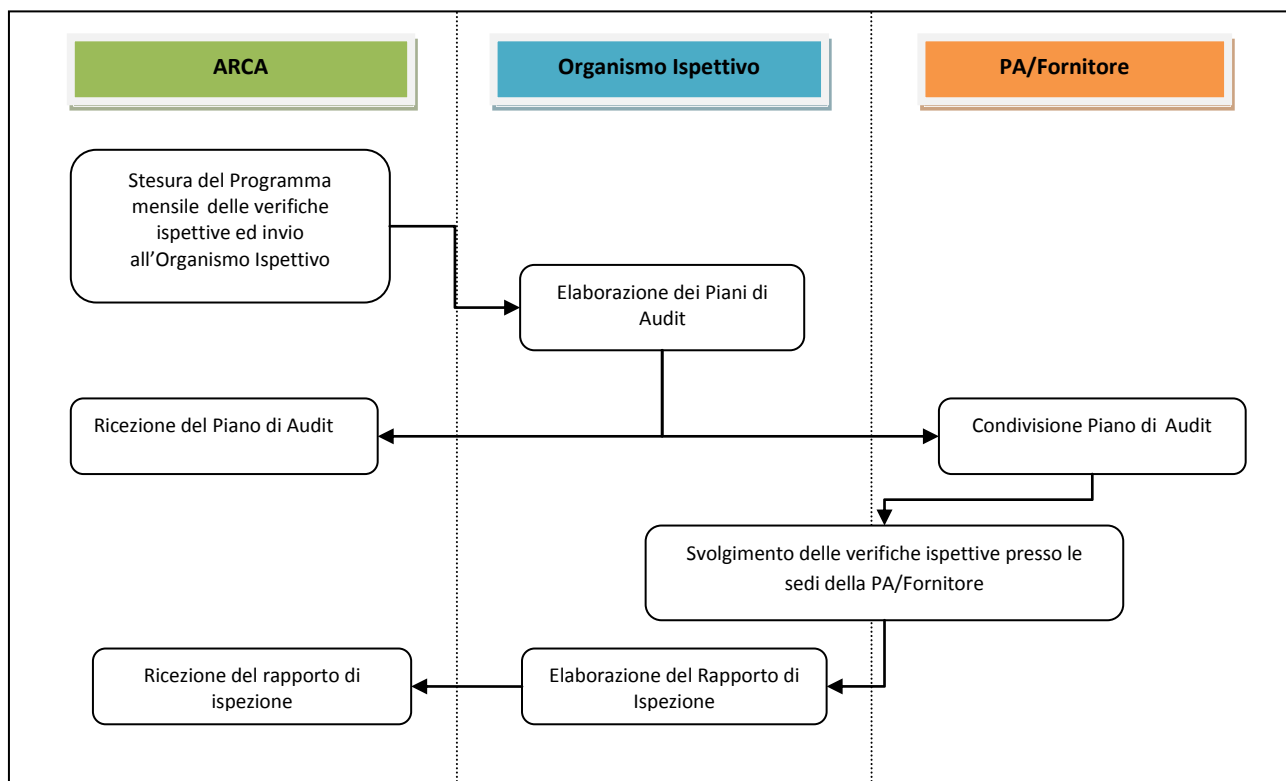


Figura 1: Processo di attivazione delle verifiche ispettive

5.2. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

Le verifiche Ispettive mirano a conseguire i seguenti obiettivi:

- verificare, in fase di esecuzione delle Convenzioni Quadro, il rispetto da parte dei Fornitori aggiudicatari, dei livelli di servizio e degli adempimenti contrattuali, anche in relazione ai singoli lotti e ordinativi di fornitura/richieste di consegna
- individuare i casi di “non conformità” e segnalare ad ARCA e, se richiesto, alle Pubbliche Amministrazioni, eventuali condizioni per l’applicazione delle penali contrattualmente previste
- raccogliere informazioni su eventuali applicazioni di penali da parte delle Pubbliche Amministrazioni
- identificare le opportunità di miglioramento del monitoraggio del livello qualitativo delle prestazioni contrattuali del servizio e/o fornitura erogati dai Fornitori

Per lo svolgimento delle verifiche Ispettive devono essere utilizzate le “Check list” che saranno fornite da ARCA e condivise con l’Organismo di Ispezione di volta in volta per ogni Convenzione Quadro nel rispetto del Programma mensile delle verifiche Ispettive.

ARCA si riserva di adeguare, nel corso della durata del presente contratto, le Check List (es. per richiedere un’attività di ispezione più approfondita rispetto a quanto previsto) sia in funzione di una eventuale offerta tecnica migliorativa presentata dall’Organismo di Ispezione aggiudicatario della presente procedura, sia rispetto ad ulteriori elementi da verificare, che comunque faranno sempre riferimento ai livelli di servizio

previsti nelle Convenzioni Quadro oggetto del servizio di verifiche Ispettive.

Durante l'attività di verifica, l'Ispettore rappresenta l'Organismo di Ispezione per conto di ARCA.

Egli deve raccogliere copia della documentazione e quant'altro ritenuto utile a supporto delle non conformità riscontrate rispetto alle specifiche definite nella Convenzione Quadro, come evidenza oggettiva della non conformità stessa.

Tale documentazione, siglata dalla PA/Fornitore interessato dalla verifica, numerata in ordine progressivo, sarà allegata al Rapporto di ispezione, anch'esso siglato e timbrato, e insieme dovranno essere conservati, dall'Organismo di Ispezione, per almeno 5 (cinque) anni.

ARCA si riserva il diritto di far partecipare alla verifica ispettiva i propri dipendenti appositamente nominati. L'Ispettore deve provvedere direttamente a stampare presso la PA/Fornitore il Rapporto di ispezione, a redigerlo, a firmarlo e a sottoporlo in ogni sua parte al rappresentante della PA/Fornitore per la firma per presa visione, accompagnata dal relativo timbro. Nei casi in cui la verifica ispettiva verrà svolta presso la sede della PA, l'Ispettore dovrà lasciare copia del Rapporto di ispezione.

Al termine dell'attività di verifica, l'Ispettore deve procedere all'invio del Rapporto di ispezione all'Organismo di Ispezione, nella persona del Responsabile Tecnico, per consentire a questo ultimo la verifica della completezza e correttezza dei dati inseriti, per apporre la propria firma e provvedere all'invio del documento in formato digitale (eventualmente ottenuto come scansione digitale del cartaceo) ad ARCA entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di svolgimento dell'Audit, con allegata la documentazione a supporto delle non conformità riscontrate.

ARCA si riserva di richiedere in qualsiasi momento la documentazione cartacea originale, che dovrà essere consegnata a spese dell'Organismo di Ispezione entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di richiesta.

5.3. CONDUZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

5.3.1. RIUNIONE DI APERTURA

L'Ispettore Responsabile alla data e all'ora prefissata indicata nel Piano di audit, conduce una riunione di apertura alla quale sono presenti i rappresentanti della PA o del Fornitore ed eventualmente i rappresentanti di ARCA.

La riunione ha i seguenti scopi:

- presentare l'Ispettore Responsabile, nonché fornire una breve sintesi di come verranno eseguite le attività di audit
- riassumere il campo di applicazione, gli obiettivi, gli orari ed il calendario delle verifiche
- confermare la disponibilità delle risorse e delle strutture necessarie allo svolgimento delle attività di verifica
- definire il programma temporale e procedurale della verifica ispettiva
- individuare tutta la documentazione a supporto della verifica ispettiva
- precisare altri eventuali dettagli

Sarà a totale cura dell'Organismo di Ispezione, nella redazione dei Piani di Audit, prendere contatto in anticipo con la PA/Fornitore al fine di garantire la presenza dei responsabili della struttura (es. il Provveditore dell'Ente i cui ordinativi di fornitura/richieste di consegna sono oggetto di verifica).

5.3.2. RACCOLTA DELLE EVIDENZE/INFORMAZIONI

L'Ispettore Responsabile provvede alla registrazione delle attività svolte e delle evidenze emerse nello svolgimento dell'audit in modo tale da avere tutti gli elementi a disposizione nella formulazione dei risultati.

Nello specifico l'Ispettore Responsabile:

- a) effettua colloqui con il personale coinvolto ed esamina i documenti di registrazione che sono richiamati dal Contratto
- b) 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
- c) valuta la conformità della fornitura/servizio rispetto ai criteri di riferimento adottati
- d) individua le non conformità rispetto ai livelli di servizio attesi
- e) registra le osservazioni e le non conformità rilevate e, al termine di ogni audit, redige un elenco esaustivo dei documenti esaminati e finalizza il documento "Rapporto di Ispezione"
- f) si fa carico di ottenere dalla PA l'elenco di tutte le richieste di consegna emesse a fronte dello specifico ordinativo di fornitura.

5.3.3. VALUTAZIONE E ATTRIBUZIONE DEI PUNTEGGI ALLE MACRO CATEGORIE

L'Organismo di Ispezione si impegna a fornire una valutazione del livello di conformità della fornitura/servizio verificato, sulla base delle modalità e dei parametri riportati nelle Check list.

L'Organismo di Ispezione deve produrre, per ogni ispezione, una valutazione puntuale dei livelli di servizio della singola fornitura/servizio oggetto di verifica mediante la redazione del Rapporto di ispezione.

L'ispettore effettua la valutazione dei requisiti oggetto di verifica presenti nella Check list, in conformità ai livelli di servizio (LdS) previsti dalla documentazione di ciascuna Convenzione Quadro attribuendo un punteggio, sulla base delle evidenze raccolte e in funzione del livello di conformità riscontrato, secondo la seguente tabella:

Livello di Conformità	Descrizione	Punteggio
Conforme (on)	Piena rispondenza ai requisiti contrattuali ed alle prescrizioni tecniche.	5
Conforme 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.	4
Non Conformità Lieve	Scostamento non significativo che non compromette i livelli di qualità del servizio/fornitura attesi.	3
Non Conformità Importante	Scostamento significativo che non	2

	compromette i livelli di qualità del servizio/fornitura attesi.	
Non Conformità Grave (off)	Scostamento significativo che compromette i livelli di qualità del servizio/fornitura attesi.	1

Il punteggio attribuito alle singole macro categorie è calcolato come media aritmetica dei singoli punteggi attribuiti ai requisiti verificati. Nel caso in cui un requisito non sia verificabile verrà considerato “Non Applicabile (N.A.)”, e non contribuirà al calcolo della media aritmetica.

Nell'ipotesi in cui per lo stesso ordinativo di fornitura/richiesta di consegna, durante una specifica verifica ispettiva, un requisito debba essere valutato più volte, perché erogato periodicamente (es.: servizio IMAC), il punteggio attribuito al predetto requisito deve essere calcolato come media aritmetica dei punteggi attribuiti alle singole volte in cui il requisito si è verificato. Con riferimento all'arrotondamento necessario a valle del calcolo della suddetta media, si precisa che tale fattispecie va trattata seguendo le regole di base della aritmetica elementare (es.: se il risultato della media è pari a 3,4 allora il punteggio attribuito al requisito sarà pari a 3; se il risultato della media è pari a 3,5 allora il punteggio attribuito al requisito sarà pari a 4).

Al termine dell'Ispezione, l'Ispettore Responsabile deve riportare sul Rapporto di ispezione, per ogni requisito verificato, il livello di conformità riscontrato e i dati rilevati dall'analisi dei documenti visionati (es. riportare data ordinativo, data verbale di consegna, calcolo tempi di consegna, confronto con i valori di riferimento, dati fattura, ecc.), l'informazione sull'eventuale applicazione di penali e una breve relazione che descriva l'attività svolta.

5.3.4. RIUNIONE DI CHIUSURA

Al termine dell'attività di audit, l'Ispettore Responsabile conduce la Riunione di chiusura con i responsabili della PA e/o del Fornitore, ed eventualmente con i rappresentanti di ARCA.

Tale riunione ha lo scopo di comunicare le non conformità e/o le osservazioni rilevate e di assicurare che i risultati dell'audit siano ben compresi e condivisi.

Il Rapporto di ispezione viene redatto dall'Ispettore Responsabile, stampato e sottoposto al rappresentante della PA/Fornitore per la firma di presa visione, accompagnata dal relativo timbro della PA/Fornitore.

5.3.5. VERIFICHE SUL SERVIZIO DI CALL CENTER “BLIND TEST”

Nell'ambito della macro categoria “Qualità del Call Center del Fornitore” ARCA potrà richiedere l'attività di “blind test” per la verifica dei requisiti relativi al servizio di call center erogato dai Fornitori (es.: verifica della copertura oraria e giornaliera del servizio di call center, tempi di risposta, percentuale di chiamate perse, ecc.).

La verifica in “blind test” dovrà essere eseguita attraverso un numero di telefonate per ciascun lotto di fornitura, differenti in caso di suddivisione in lotti della Convenzione Quadro, e comunque non superiori a 100 (cento) telefonate per singolo lotto.

Per ciascuno lotto di fornitura, le telefonate saranno eseguite e ripartite in diversi orari di differenti giornate lavorative e dovranno essere effettuate nell'arco di un mese.

Al termine della attività di “*blind test*”, effettuata per ciascun lotto di Convenzione Quadro monitorata, l'Organismo di Ispezione si obbliga a rendicontare l'attività svolta e a inviare ad ARCA un “Rapporto di blind test” secondo quanto previsto al paragrafo

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.

5.4. DIMENSIONAMENTO DELL'ATTIVITÀ DI ISPEZIONE

La durata massima dell'attività di ispezione è quantificata in funzione della merceologia e della Convenzione Quadro oggetto dell'audit e della complessità delle modalità di riscontro dei livelli di servizio da verificare.

Qualora si dovessero svolgere verifiche Ispettive su Convenzioni Quadro riguardanti l'erogazione di forniture complesse, tali da non poter essere ricomprese nei tempi sopra descritti, queste saranno affrontate singolarmente prima dell'avvio delle attività Ispettive.

5.5. REGISTRAZIONE E CONSERVAZIONE DOCUMENTALE DELL'ATTIVITÀ DI ISPEZIONE

L'Organismo di Ispezione dovrà farsi carico della registrazione e dell'archiviazione di tutte le informazioni e la documentazione raccolta durante lo svolgimento delle verifiche Ispettive e le valutazioni delle risultanze dell'audit da parte degli Ispettori. Tutta la documentazione inerente l'attività di verifica dovrà essere conservata per un periodo di 5 (cinque) anni.

ARCA si riserva la facoltà di richiedere all'Organismo di Ispezione tale documentazione anche in formato cartaceo e si avvale della possibilità di verificare la conformità dei Rapporti di ispezione redatti dagli ispettori alle specifiche del presente Capitolato Tecnico.

5.6. CONTROLLO DELL'ATTIVITÀ DI ISPEZIONE

ARCA esaminerà l'attività svolta dell'Organismo di Ispezione al fine di garantire la qualità del servizio svolto. ARCA valuterà “**non conformi**” i Rapporti di ispezione non rispondenti a quanto richiesto nel presente Capitolato Tecnico. In particolare un Rapporto di ispezione sarà valutato “**non conforme**” laddove sia stata riscontrata una delle seguenti difformità:

- a) privo della firma dell'Ispettore
- b) valutazione del requisito sulla base di dichiarazioni espresse dalla PA (per quei requisiti per i quali non è consentito se non espressamente indicato nello Schema delle verifiche Ispettive/*Check list*) senza la verifica della documentazione necessaria e senza raccogliere le dovute evidenze oggettive
- c) errore di assegnazione del punteggio ad un requisito o macrocategoria
- d) valutazione incompleta di un requisito o macrocategoria sulla base di riscontri errati o manchevoli
- e) compilazione incompleta e/o illeggibile
- f) attribuzione alla macrocategoria e/o al requisito di un punteggio senza la descrizione del dettaglio dei requisiti verificati e dei rilievi riscontrati a supporto del punteggio stesso.

Con riferimento a ciascun Rapporto di ispezione ritenuto “non conforme” ARCA procederà, come meglio specificato nell’Allegato D – “Documento di Rendicontazione delle verifiche Ispettive”, a decurtare dal corrispettivo il costo per lo svolgimento della verifica ispettiva relativa allo specifico Rapporto di ispezione. Inoltre, ARCA per i Rapporti di ispezioni considerati “non conformi” si riserva di applicare all’Organismo di Ispezione le penali, nonché la facoltà di risolvere il Contratto, così come meglio indicato al successivo paragrafo 8 del presente Capitolato.

5.7. PROPOSTE MIGLIORATIVE

L’Organismo di Ispezione, in corso di esecuzione del contratto, avrà la facoltà di presentare ad ARCA eventuali proposte di miglioramento rispetto alle modalità di ispezione previste nel presente Capitolato Tecnico. In particolare l’Organismo di Ispezione potrà individuare e segnalare ad ARCA, le azioni che suggerisce di intraprendere per rendere più efficace ed efficiente l’attività di ispezione.

ARCA si limiterà a prendere atto di tali proposte senza che ciò comporti la modifica delle condizioni contrattuali e delle specifiche sull’esecuzione del servizio di verifica così come definite nel presente Capitolato Tecnico e nei documenti allegati.

5.8. PROPOSTE SU VERIFICHE TECNICHE PER ANALISI DELLA QUALITÀ DEI PRODOTTI

L’Organismo di Ispezione, in corso di esecuzione del contratto e senza ulteriori costi, su richiesta di ARCA, fornirà una descrizione e i requisiti specifici (es. certificazioni ISO, ...) che deve avere un fornitore a cui affidare le attività inerenti le prove da laboratorio atte a misurare e confrontare le caratteristiche dichiarate dal fornitore del prodotto in fase di offerta.

6. REPORTISTICA

TIPOLOGIA E STRUTTURA DEI REPORT

I documenti da realizzare per il Servizio sono i seguenti:

- a) Check list;
- b) Piano di audit;
- c) Rapporto di ispezione;
- d) Rapporto di blind test sull’attività di Call Center;
- e) Relazione di chiusura;
- f) Stato avanzamento lavori;
- g) Documento di rendicontazione mensile;
- h) Descrizione dei test di laboratorio (su richiesta)

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

6.1. CHECK LIST

È il documento di riferimento sulla base del quale dovranno essere svolte le valutazioni di conformità della fornitura/servizio da parte dell'Organismo di Ispezione. Le Check List sono predisposte da ARCA e consegnate all'Organismo di Ispezione contestualmente alla trasmissione del programma mensile delle verifiche e del campione di Convenzioni sui quali svolgere le attività di Ispezione.

Per ogni Convenzione da verificare sarà consegnata una Check List, redatta da ARCA sulla base dello Schema di Check List (Allegato A del Capitolato Tecnico) e delle informazioni utili alla verifica, contenute in ciascuna Convenzione quadro e nei capitolati tecnici ad esse allegati.

Tale documento deve contenere:

- a) Convenzione e lotto di riferimento
- b) codice identificativo dell'ordinativo di fornitura
- c) denominazione e indirizzo della PA/Fornitore presso cui si svolgerà l'audit
- d) nominativo dell'Ispettore Responsabile
- e) referente della PA/Fornitore
- g) note/dati a supporto dei punteggi assegnati
- h) firma dell'Ispettore Responsabile.

Nella Check List per ogni macro categoria oggetto di analisi sono riportati: i Requisiti da verificare (sulla base dei livelli di servizio previsti nel Capitolato Tecnico), le Modalità di riscontro e le Modalità di valutazione.

6.2. PIANO DI AUDIT

È il documento (Allegato B del Capitolato Tecnico) che deve essere compilato dall'Organismo di Ispezione e fatto pervenire alla PA/Fornitore entro 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi antecedenti la data prevista di inizio dell'attività ispettiva. In sede di presentazione del Piano di audit, l'Organismo di Ispezione sarà tenuto a comunicare il nominativo e i riferimenti dell'Ispettore responsabile (individuato tra quelli indicati nei CV) che effettuerà la verifica.

Il Piano di audit deve contenere tutte le informazioni necessarie alla PA/Fornitore per la predisposizione della documentazione a supporto dell'attività ispettiva svolta dall'Ispettore Responsabile. Tale documento deve contenere, a titolo esemplificativo e comunque non esaustivo:

1. Data e orario inizio ispezione
2. Convenzione e lotto di riferimento
3. il codice identificativo dell'ordinativo di fornitura sottoposto a ispezione
4. la denominazione e indirizzo della PA/Fornitore presso cui si svolgerà l'audit
5. il nominativo dell'Ispettore Responsabile

6. i requisiti oggetto di verifica presenti sulla *Check List*
7. i documenti di riferimento da far predisporre a supporto dell'attività di verifica
8. la firma del Responsabile Tecnico e timbro dell'Organismo di Ispezione

6.3. RAPPORTO DI ISPEZIONE

È il documento (Allegato C del presente Capitolato Tecnico) in cui si dà evidenza dei risultati dell'attività ispettiva svolta sugli ordinativi di fornitura/contratti attuativi presso le sedi della PA/Fornitore.

A ciascun ordinativo di fornitura sottoposto ad ispezione deve corrispondere un Rapporto di ispezione, anche quando si visionino più ordinativi presso la stessa sede della PA/Fornitore.

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

- a) Convenzione Quadro e lotto di riferimento;
- b) Fornitore aggiudicatario del lotto di riferimento;
- c) oggetto dell'ordinativo di fornitura;
- d) data, orario inizio e fine dell'ispezione;
- e) il numero dell'ordinativo di fornitura;
- f) la denominazione ed indirizzo della PA/Fornitore;
- g) il nominativo dell'Ispettore Responsabile;
- h) il punteggio per ogni macrocategoria/requisito esaminato;
- i) la descrizione dei dati riscontrati sui documenti analizzati a supporto della verifica ispettiva, in particolar modo per i casi di non conformità riscontrate;
- j) riscontro di eventuale applicazione di penali da parte della PA (nelle ipotesi previste dalla Convenzione Quadro);
- k) elenco dei presenti alla riunione di chiusura (nome, cognome e funzione) sia della PA/Fornitore sia dell'Organismo di Ispezione;
- l) relazione dell'Ispettore Responsabile;
- m) non conformità riscontrate;
- n) firma e timbro dell'Ispettore Responsabile;
- o) firma e timbro del rappresentante PA/Fornitore per presa visione;
- p) timbro dell'Organismo di Ispezione;
- q) firma del Responsabile Tecnico.

6.4. RAPPORTO DI BLIND TEST SULL'ATTIVITÀ DI CALL CENTER

È il documento che rendiconta per ogni lotto di Convenzione Quadro, sottoposto a monitoraggio, l'attività di verifica dei livelli di servizio del Call Center del Fornitore.

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

- a) Convenzione Quadro e lotto di riferimento;
- b) periodo di rilevazione;
- c) numerosità delle telefonate effettuate;
- d) elenco delle telefonate con relativa indicazione della data, ora ed esito;

- e) percentuale di successo del "blind test" (rapporto tra il numero di telefonate con esito positivo e il numero totale delle telefonate effettuate);
- f) timbro dell'Organismo di Ispezione;
- g) firma del Responsabile Tecnico.

6.5. RELAZIONE DI CHIUSURA

È il documento in cui l'Organismo di Ispezione deve esprimere una valutazione analitica basata sulle macrocategorie e sui requisiti esaminati per fornire una sintesi sull'andamento della fornitura oggetto dell'attività di verifica, in base alle indicazioni espresse dagli Ispettori Responsabili nei singoli rapporti di ispezione.

La relazione di chiusura descrive l'andamento complessivo della fornitura per ciascun lotto rispetto ai livelli di servizio previsti contrattualmente nella Convenzioni Quadro.

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

- a) metodologia di calcolo degli indicatori di macrocategoria
- b) Convenzione Quadro e lotto di riferimento
- c) periodo di riferimento
- d) denominazione del Fornitore sottoposto a verifica
- e) elenco degli ordinativi di fornitura/richieste di consegna verificati
- 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, con evidenza di quelle per le quali è prevista, come da Schema delle verifiche Ispettive, una penale da parte della PA
- 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
- k) identificazione delle aree critiche/ di miglioramento
- l) timbro dell'Organismo di Ispezione
- m) firma del Responsabile Tecnico.

L'Organismo di Ispezione si impegna a redigerla ed inviarla ad ARCA secondo i tempi previsti al paragrafo 6.8.

6.6. STATO DI AVANZAMENTO LAVORI

È il documento con cui l'Organismo di Ispezione renderà ad ARCA l'attività eseguita nel periodo di riferimento. Tale documento deve essere inviato ad ARCA entro i tempi stabiliti nel successivo paragrafo 6.9.

Il documento deve contenere un quadro riassuntivo dello stato di avanzamento delle attività, in termini di:

- a) Convenzione Quadro e lotto di riferimento
- b) campione inviato da ARCA
- c) numero ispezioni pianificate (Piani di audit prodotti)
- d) numero ispezioni effettuate (Rapporti di ispezione prodotti)
- e) numero ordinativi di fornitura eliminati
- f) numero ordinativi di fornitura sostituiti

6.7. DOCUMENTAZIONE DI RENDICONTAZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

Il presente documento (Allegato D del Capitolato Tecnico) redatto dall'Organismo di Ispezione, contiene la rendicontazione dell'attività di verifica ispettiva svolte nel mese di riferimento, ai fini del rilascio da parte di ARCA di un benestare alla fatturazione.

La rendicontazione delle verifiche ispettive deve essere redatta su base mensile ed inviata ad ARCA, entro i tempi stabiliti nel successivo paragrafo 6.8.

Il documento deve contenere, per ciascuna Convenzione Quadro e per ciascun lotto, a titolo esemplificativo e comunque non esaustivo, seguenti elementi:

- luogo di ispezione (PA/Fornitore)
- codice identificativo ordinativo di fornitura
- data ispezione
- durata ispezione
- corrispettivo dovuto (euro)
- evidenza delle ispezioni interrotte.

La rendicontazione dell'attività ispettiva dovrà tener conto del numero di verifiche ispettive svolte nel periodo di riferimento.

Il costo di una ispezione interrotta sarà rendicontata come di seguito:

- nel caso di verifiche svolte presso le sedi della PA, il costo sarà pari a 0,25 del costo della visita ispettiva;
- nel caso di verifiche svolte presso le sedi del Fornitore, il costo sarà pari a 0,50 del costo della visita ispettiva;

Il documento di rendicontazione inviato dall'Organismo di Ispezione e approvato da ARCA potrà essere utilizzato dall'Organismo stesso ai fini dello svincolo progressivo della cauzione definitiva prestata, art. 103, comma 5, del D.Lgs. 50/2016.

6.8. DESCRIZIONE DEI TEST DI LABORATORIO (SU RICHIESTA)

Il presente documento redatto dall'Organismo di Ispezione, contiene le informazioni utili al fine di poter individuare un fornitore a cui affidare i test da laboratorio sui prodotti in Convenzione.

Nello specifico per la singola tipologia di prodotto da testare, il report dovrà riportare almeno le seguenti informazioni:

- Descrizione dell'ambito di attività del fornitore
- Definizione dei requisiti tecnici che deve avere il fornitore
- Descrizione della tipologia e della modalità dei test da effettuare

- Elenco di almeno 3 imprese rispondenti ai requisiti

6.9. MODALITÀ E TEMPI DI CONSEGNA

L'Organismo di Ispezione deve impegnarsi a consegnare ad ARCA la reportistica descritta nel paragrafo 6, secondo le tempistiche descritte di seguito:

Check list: ARCA predispone le check list e le invia all'Organismo di Ispezione contestualmente della trasmissione del Programma mensile di verifica, entro il 15 (quindici) del mese precedente all'avvio delle attività di verifica.

Piano di audit: invio contestualmente ad ARCA, alla PA/Fornitore entro 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi antecedenti la data di inizio dell'attività ispettiva.

Rapporto di ispezione: invio ad ARCA in formato digitale (ottenuto dalla scansione dei formati cartacei originali) entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di chiusura della relativa verifica ispettiva.

Rapporto blind test: invio ad ARCA entro 5 (cinque) giorni lavorativi successivi alla data di chiusura del periodo di lavorazione.

Relazione di chiusura: entro 7 (sette) giorni naturali e consecutivi dal termine delle verifiche ispettive indicate nel Programma mensile o comunque dalla data di esecuzione dell'ultima verifica ispettiva, definita per ciascuna Convenzione Quadro.

Stato avanzamento lavori: ogni 15 gg o su richiesta di ARCA.

Documento di rendicontazione delle verifiche ispettive: da inviare ad ARCA entro 10 (dieci) giorni lavorativi successivi alla data di invio dell'ultimo Rapporto di ispezione relativo a ciascuna Convenzione, previa verifica da parte di ARCA della correttezza dei rapporti di ispezioni validati, come indicato nei casi di cui al paragrafo 5.9.

Tutta la documentazione relativa ad ogni verifica ispettiva: su richiesta di ARCA, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di richiesta.

7. MODALITÀ E TEMPI DI PAGAMENTO

Il corrispettivo dovuto per la prestazione delle attività oggetto del presente Capitolato Tecnico e del Contratto che verrà stipulato con l'Organismo di Ispezione aggiudicatario è calcolato in base al corrispettivo relativo al numero e alla tipologia delle visite ispettive effettuate da un Ispettore Responsabile rendicontate, risultanti dal documento di "Rendicontazione delle verifiche ispettive" (Allegato D del Capitolato Tecnico).

Ricevuto il documento, ARCA effettuerà un controllo sulla completezza e la correttezza della documentazione prodotta nel corso dell'Audit e, dopo aver attestato il regolare adempimento degli obblighi contrattuali, invierà all'Organismo di Ispezione una comunicazione di benestare all'emissione della

fattura. Ricevuta la comunicazione di benestare, l'Organismo di Ispezione emetterà la fattura intestata ad ARCA, che provvederà ad effettuare il pagamento entro 30 gg dalla data di ricevimento sullo SDI.

8. PENALI

Le penali, applicabili da ARCA nei confronti dell'Organismo di Ispezione, sono relative al mancato raggiungimento dei livelli di servizio richiesti descritti nel presente Capitolato tecnico.

Nelle ipotesi di ritardo nell'adempimento e/o di difformità di prestazione nell'esecuzione dei servizi non imputabili ad ARCA, ovvero a forza maggiore o caso fortuito, ARCA applicherà all'Organismo di Ispezione la seguenti penali:

- a) per ogni giorno lavorativo di ritardo nell'invio del Piano di Audit rispetto alla data prevista, ARCA applicherà all'Organismo di Ispezione una penale pari a Euro 100,00 (cento/00);
- b) per ogni ispezione prevista dal piano di audit e non effettuata (come risultante dallo Stato di Avanzamento Attività) ARCA applicherà all'Organismo di Ispezione una penale pari a Euro 200,00 (duecento/00);
- c) per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto definito al par. 6.9 nell'invio dei seguenti documenti:
 - Rapporto di ispezione
 - Rapporto *blind test*
 - Relazione di chiusura
 - Stato avanzamento lavori
 - Documento di rendicontazione delle verifiche ispettive
 - Altra documentazione relativa ad ogni verifica ispettiva

ARCA applicherà all'Organismo di Ispezione una penale pari a Euro 200,00 (duecento/00).

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

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

ARCA potrà applicare all'Organismo di Ispezione penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) dell'importo massimo delle prestazioni erogate.

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

9. RISERVATEZZA

L'Organismo di Ispezione, nell'espletamento delle attività è tenuto a conformarsi alle seguenti disposizioni:

- 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 da parte di ARCA;
- d) riservare al personale di ARCA la prima informazione sui fatti, gli accadimenti e le problematiche derivanti dalla gestione dei servizi;
- e) utilizzare personale che i) non abbia intrattenuto rapporti pregressi negli ultimi due anni con i Fornitori e con le PP.AA. 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 PP.AA. 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.

Ogni condotta contraria alle disposizioni di cui sopra sarà sanzionata da parte di ARCA, costituirà causa di inadempimento contrattuale e ARCA si riserva la facoltà di risolvere il contratto.

Resta inteso che tutti i dati, le informazioni e le evidenze raccolte dall'Organismo di Ispezione sono di proprietà esclusiva di ARCA e potranno essere utilizzati per qualsiasi controllo che la stessa possa effettuare ai sensi della normativa vigente.

10. ALLEGATI

Allegato A - Schema Check list

Allegato B - Schema Piano di audit

Allegato C - Schema Rapporto di ispezione

Allegato D - Documento di rendicontazione delle verifiche Ispettive

Per tutti quei documenti per i quali non è previsto uno schema allegato, l'Organismo di Ispezione è tenuto a redigerli sulla base delle indicazioni riportate nel presente Capitolato Tecnico, come meglio specificato al paragrafo 6.

