

# **PROVINCIA DI COMO**

## **Capitolato d'appalto**

**Affidamento della realizzazione ed implementazione  
di un Sistema di Gestione  
- Certificabile secondo UNI EN ISO 9001 :2008 nella**

**PROVINCIA DI COMO**

## INDICE

**1. PREMESSE****2. OGGETTO DELL'APPALTO****3. TERMINI DELLA PRESTAZIONE****3.1. FOTOGRAFIA DELLO STATO DI QUALITA' DELLA PROVINCIA****3.2. POSIZIONAMENTO DELLA PROVINCIA RISPETTO ALLE NORME ISO 9001:2000****3.3 A) Illustrazione generale del progetto e formazione di base sui concetti della Qualità e delle Norme ISO 9001:2000 ai Dirigenti e Responsabili dei Servizi****3.3 B) Creazione di un GRUPPO DI LAVORO PER LA QUALITA'****3.4. PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DEL PROGETTO****3.5. INTERVENTI DELLA DIREZIONE****3.6. SENSIBILIZZAZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE****3.7.bis assistenza al finanziamento pubblico - ove previsto -****3.8. PREPARAZIONE DEL MANUALE PER LA QUALITA'.****3.9. ADEGUAMENTO DELLE PROCEDURE, ISTRUZIONI DI LAVORO, ETC.****3.10. APPLICAZIONE OPERATIVA DEL SISTEMA****3.11. ASSISTENZA E GESTIONE DEI RAPPORTI CON L'ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE****4 CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SERVIZIO****5. GRUPPO DI PROGETTO - REFERENTI****6. TERMINI D'INIZIO DELLA PRESTAZIONE – DURATA DEL CONTRATTO****7. DIREZIONE ESECUZIONE CONTRATTO****8. VARIAZIONE DELL'ENTITA' DEL SERVIZIO****9. SUBAPPALTO****10. CESSIONE DEL CONTRATTO****11. PAGAMENTO E FATTURAZIONE****12. SOSPENSIONE DEI PAGAMENTI****13. PENALI****14. RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO – ESECUZION IN DANNO****15. FALLIMENTO DELL'APPALTATORE E MORTE DEL TITOLARE****16. RECESSO****17: GARANZIA DEFINITIVA****18. RESPONSABILITA'****19. ASSICURAZIONE****20. STIPULAZIONE CONTRATTO –SPESE, IMPOSTE E TASSE****21. FORO COMPETENTE****22. RINVIO A NORME DI DIRITTO VIGENTI****23. TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI****24. RISERVATEZZA DATI**

Ente appaltante - PROVINCIA DI COMO

## PRESTAZIONI OGGETTO DELL'APPALTO

### 1. PREMESSE

La Provincia di Como, perseguendo l'obiettivo di un rinnovamento organizzativo nel quale l'utilizzo efficiente delle risorse disponibili si coniughi con la ricerca della piena soddisfazione dei bisogni ed aspettative della collettività, intende elevare il livello delle proprie prestazioni attraverso lo strumento del Sistema di Gestione per la Qualità Certificato.

### 2. OGGETTO DELL'APPALTO

Attività di FORMAZIONE E CONSULENZA FINALIZZATA alla realizzazione ed implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2000

### 3. TERMINI DELLA PRESTAZIONE

La prestazione oggetto dell'appalto prevede l'elaborazione e realizzazione di un progetto che ha come obiettivo l'ottenimento della certificazione ISO 9001:2008 per tutti i servizi dell'Ente articolato nelle seguenti fasi:

- 3.1 fotografia dello stato di qualità della Provincia
- 3.2 posizionamento della Provincia rispetto alla norma ISO 9001/2008
- 3.3 A) illustrazione generale del progetto e formazione di base sui concetti della Qualità e delle Norme ISO 9001:2008 ai Dirigenti e Responsabili dei Servizi  
B) creazione di un GRUPPO DI LAVORO PER LA QUALITÀ'
- 3.4 pianificazione del progetto (con eventuale cronoprogramma dei servizi interessati)
- 3.5 interventi della direzione
- 3.6 attività di formazione sull'applicazione della norma a tutto il personale
- 3.7 assistenza al finanziamento pubblico - ove previsto -
- 3.8 preparazione del **Manuale di qualità**
- 3.9 adeguamento di procedure, istruzioni di lavoro, etc.
- 3.10 applicazione del **Sistema** ed effettuazione di misurazioni
- 3.11 assistenza e gestione dei rapporti con l'organismo di certificazione

Le attività di cui sopra devono essere svolte a cura dell'appaltatore a mezzo di personale consulenziale altamente specializzato e per ognuna delle attività di cui sopra, come di seguito dettagliate, dovrà essere presentata analisi documentata e conclusioni della attività.

#### 3.1. FOTOGRAFIA DELLO STATO DI QUALITÀ DELLA PROVINCIA

- Analisi dello stato attuale dell'azienda attraverso verifiche ispettive interne.

- Verifica/inventario della documentazione, regolamenti e norme esistenti

### **3.2. POSIZIONAMENTO DELLA PROVINCIA RISPETTO ALLE NORME ISO 9001:2008**

- Confronto tra le esigenze emerse dalla fotografia dello stato di qualità della Provincia e le prescrizioni della Norma ISO 9001:2008
- Individuazione degli aspetti da approfondire in relazione alle particolari esigenze della Provincia

### **3.3 A) Illustrazione generale del progetto e formazione di base sui concetti della Qualità e delle Norme ISO 9001:2008 ai Dirigenti e Responsabili dei Servizi**

- Informazione generali al personale dirigenziale e di responsabilità del progetto Sistema Gestione per la Qualità per la Provincia e delle norme che lo regolamentano.
- Definizione e puntualizzazione dei cambiamenti richiesti dalla norma e impostazioni di interventi di miglioramento
- Elaborazione di un Piano Operativo di base per l'ottenimento della certificazione ISO 9001:2008 sulla base delle prime informazioni raccolte
- Discussione con la Direzione e approvazione del piano.

### **3.3 B) Creazione di un GRUPPO DI LAVORO PER LA QUALITA'**

- Individuazione dei componenti il Gruppo di Lavoro per la Qualità a livello di Ente/Area/Settore/Servizio con il quale l'appaltatore dovrà collaborare per l'attuazione del progetto.

### **3.4. PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DEL PROGETTO**

- a) Approccio per processi
- b) Definizione e analisi dei processi critici
- c) Individuazione dei processi primari e di supporto Efficacia/Efficienza
- d) Identificazione di indicatori
- e) Coordinamento delle attività con momenti di controllo programmati.

### **3.5. INTERVENTI DELLA DIREZIONE**

- L'appaltatore deve, di concerto con la Direzione, elaborare il documento di "Politica per la Qualità" includendo gli obiettivi di medio e breve periodo deliberati in sede consiliare.
- Rivedere e definire la pianta organica, se necessario, con l'attribuzione dei procedimenti e le assegnazioni di responsabilità e autorità.
- A conclusione dell'iter consulenziale, previsto dal contratto d'appalto, occorre collaborare con la Direzione nella redazione del primo "Riesame della Direzione propedeutico all'iter certificativo".

### **3.6. SENSIBILIZZAZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE**

L'appaltatore provvederà alla formazione del personale attraverso apposite riunioni formative su specifici argomenti e mediante l'assistenza ed il confronto nella soluzione di casi pratici mediante l'attività definita "Training on the job"

### **3.7.bis assistenza al finanziamento pubblico - ove previsto -**

### **3.8. PREPARAZIONE DEL MANUALE PER LA QUALITÀ'.**

Dovrà essere predisposto un Manuale per la Qualità di concerto con la normativa ISO 9001 di riferimento.

Il documento dovrà essere redatto con il coinvolgimento e l'ausilio del "Gruppo di lavoro per la Qualità" appositamente costituito dall'Ente Appaltante.

Il Manuale verrà articolato in 8 sezioni, di concerto con i paragrafi della Norma oltre a una sezione contenente le generalità e la presentazione dell'Ente appaltante, la struttura organizzativa e la Politica per la Qualità.

### **3.9. ADEGUAMENTO DELLE PROCEDURE, ISTRUZIONI DI LAVORO, ETC.**

Gli argomenti da coprire mediante procedure documentate comprendono:

- controllo dei documenti
- controllo delle registrazioni
- verifiche ispettive interne
- controllo dei prodotti non conformi
- azioni correttive
- azioni preventive

altre procedure documentate, oppure una diversa tipologia di documenti (quali diagrammi di flusso, tabelle, istruzioni di lavoro o altro) verranno predisposti con il Manuale qualità.

### **3.10. APPLICAZIONE OPERATIVA DEL SISTEMA**

Per l'applicazione operativa può essere opportuno predisporre documenti specifici per le commesse od i servizi da realizzare.

### **3.11. ASSISTENZA E GESTIONE DEI RAPPORTI CON L'ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE**

- Individuazione dell'Organismo di Certificazione e gestione delle relazioni con lo stesso
- Simulazione della visita di certificazione
- Definizione delle eventuali azioni correttive
- Assistenza all'applicazione del Sistema nelle varie fasi fino alla conclusione del progetto ad avvenuto ottenimento della certificazione.

### **4 CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio di cui all'art. 1 (oggetto) deve essere erogato relativamente all'allineamento del Sistema Gestione per la Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 a tutta la struttura della Provincia di Como a partire dalla Presidenza (Direzione) all'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), e a tutti i settori.

### **5. GRUPPO DI PROGETTO - REFERENTI**

L'appaltatore per la realizzazione del progetto dovrà impiegare uno gruppo di consulenti specializzati nell'attivazione di Sistemi Qualità.

Il gruppo di progetto dovrà essere composta da:

- **Capo Gruppo**  
Avrà il compito di:
  - garantire, assicurare ed adoperarsi per la piena soddisfazione del cliente
  - coordinare le attività del personale che opera per il progetto
  - mantenere e gestire congiuntamente al Capo Progetto, i rapporti con la Direzione dell'Ente
- **Capo Progetto**  
Avrà la responsabilità operativa:
  - di gestire lo sviluppo e l'esecuzione del progetto in tutte le sue fasi
  - di gestire operativamente i consulenti nell'esecuzione del progetto
  - di mantenere i contatti con il Responsabile Gruppo Qualità della Provincia
  - di definire congiuntamente al RQ la pianificazione del progetto
  - di relazionare sullo stato avanzamento del progetto e su eventuali problemi.
- **Consulenti di Settore**  
Avranno il compito esecutivo di analisi e redazione dei processi nelle varie Aree/Settori di concerto con il Capo Progetto con la collaborazione del gruppo qualità indicato dalla Provincia.
- **Revisore Documentale**

La sua approfondita conoscenza della Normativa sui Sistemi di gestione per la Qualità ne assicura una interpretazione corretta, tale da essere accettata dall'Organismo di Certificazione e da soddisfare le esigenze di chiarezza e di efficacia: egli provvede pertanto al riesame critico della documentazione del progetto prodotta nell'ambito del progetto di consulenza, segnalando eventuali aspetti da migliorare.

- **Specialista**  
Esperto nelle problematiche specifiche della Pubblica Amministrazione e nelle relative norme e leggi e disposizioni applicabili.
- **Valutatore del Sistema di Gestione di Qualità**  
Verifica la corretta attuazione dei Sistemi Qualità mediante simulazione della visita ispettiva di Certificazione apportando migliorie e suggerimenti.

## **6. TERMINI D'INIZIO DELLA PRESTAZIONE – DURATA DEL CONTRATTO**

La durata del contratto è pari a 550 (cinquecentocinquanta) giorni naturali e consecutivi dal verbale di consegna del servizio.

## **7. DIREZIONE ESECUZIONE CONTRATTO**

La Provincia procederà alla verifica del regolare andamento dell'esecuzione del contratto attraverso la nomina di un direttore dell'esecuzione del contratto a cui saranno affidati compiti di coordinamento, direzione e controllo tecnico – contabile.

## **8. VARIAZIONE DELL'ENTITA' DEL SERVIZIO**

Nel corso dell'esecuzione del contratto, la stazione committente si riserva la facoltà, per sopravvenute esigenze organizzative, di variare l'entità del servizio, nel limite del 5% del prezzo di aggiudicazione, senza che ciò costituisca motivo di variazione del prezzo.

## **9. SUBAPPALTO**

Il subappalto è ammesso nei limiti consentiti dalla legge

## **10. CESSIONE DEL CONTRATTO**

Il contratto non può essere ceduto a pena di nullità (salvo quanto previsto dall'art. 116 del D.Lgs. 163/2006)

## **11. PAGAMENTO E FATTURAZIONE**

Il compenso per il servizio è comprensivo di tutte le prestazioni dedotte in appalto.

Tale compenso, previa fatturazione, sarà ripartito come appresso specificato e liquidato entro 60 giorni dal ricevimento della fattura:

10% alla stipula della contratto;

10% al termine della fase “Pianificazione e controllo del progetto”;

10% al termine della fase “Assistenza al finanziamento pubblico” ovvero nel caso di non necessità di detta fase, alla termine della fase precedente “Sensibilizzazione del personale”;

20% al termine della fase “Preparazione del manuale di Qualità”;

10% al termine della fase “Applicazione al sistema”;

40% all’ottenimento della certificazione di qualità;

Il pagamento avverrà previa acquisizione del documento che attesti la regolarità contributiva e retributiva.

## **12. SOSPENSIONE DEI PAGAMENTI**

La Provincia di Como, al fine di garantirsi in modo efficace sulla puntuale osservanza delle clausole contrattuali, può sospendere, ferma l’applicazione delle eventuali penalità, il pagamenti all’impresa cui sono state contestate inadempienze nell’esecuzione del servizio.

## **13. PENALI**

Ove si verificano ritardi della ditta appaltatrice nell’esecuzione delle prestazioni contrattuali, sarà applicata una penale pecuniaria pari allo 0,03‰ dell’ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo fino al massimo del 10% dell’importo contrattuale stesso.

## **14. RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO – ESECUZION IN DANNO**

Nel caso di inadempienze gravi la Provincia avrà facoltà di risolvere il contratto con tutte le conseguenze di legge e di capitolato che la risoluzione comporta, ivi inclusa la facoltà di affidare a terzi il servizio in danno dell’impresa.

Sarà considerato inadempimento grave il mancato ottenimento della certificazione ISO 9001:2008 al termine del servizio. In questo caso non si procederà al pagamento dell’ultima rata

In ognuna delle ipotesi sopra previste l’Ente non compenserà il servizio non svolto, salvo il diritto al risarcimento del maggior danno.

## **15. FALLIMENTO DELL'APPALTATORE E MORTE DEL TITOLARE**

La Provincia di Como, in analogia a quanto previsto dall’art. 140 del D. Lgs. 163/2006, in caso di fallimento dell’appaltatore o di risoluzione del contratto potrà interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato all’originaria procedura di gara, così come risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per l’affidamento del servizio.

La Provincia di Como potrà ricorrere alla suddetta possibilità anche in caso di perdita dei requisiti dopo la stipulazione del contratto o, comunque, dopo l’avvio del servizio.

## **16. RECESSO**

La Provincia di Como ha facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi momento per sopravvenuto interesse salvo il pagamento delle prestazione già eseguite.



## **17: GARANZIA DEFINITIVA**

L'impresa aggiudicataria è obbligata a prestare una garanzia fidejussoria nella misura del 10% dell'importo di contratto in analogia a quanto previsto dall'113 del D.L.gs. 163/2006

## **18. RESPONSABILITA'**

L'appaltatore è responsabile di ogni danno che possa derivare al committente ed a terzi in relazione all'espletamento del servizio o a cause connesse allo svolgimento del servizio.

A tale riguardo l'appaltatore dovrà presentare, prima dell'aggiudicazione definitiva, pena la revoca dell'aggiudicazione provvisoria, apposita polizza assicurativa per la responsabilità civile verso terzi, stipulata a norme di legge, per danni a persone o cose, avente validità ed efficacia per tutta la durata del contratto, e con massimale unico non inferiore ad Euro 2.500.000,00, per sinistro, per persona e per animali o cose

## **19. ASSICURAZIONE**

L'appaltatore si impegna a stipulare a suo carico apposita polizza di assicurazione per il periodo in cui svolgerà l'attività di collaborazione presso la sede della Provincia o a presentare copia di polizza già in suo possesso che lo copra da eventuali infortuni nello svolgimento dell'attività presso la Provincia di Como.

## **20. STIPULAZIONE CONTRATTO –SPESE, IMPOSTE E TASSE**

Tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipulazione del contratto d'appalto sono a carico della ditta appaltatrice.

## **21. FORO COMPETENTE**

Tutte le controversie derivanti dall'esecuzione del contratto sono devolute all'autorità giudiziaria competente.

Il Foro di COMO è competente alla risoluzione di qualsiasi controversia dovesse insorgere tra le parti.

## **22. RINVIO A NORME DI DIRITTO VIGENTI**

Per quanto non previsto nel presente capitolato si rinvia alle norme di legge e di regolamento vigenti in materia.

## **23. TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI**

La Stazione appaltante in conformità all'obbligo di tutela della riservatezza dei dati personali ex art. 22 e 24 della Legge 31.12.1996, n. 675 ed a quanto previsto dall'art. 4 del D.P.R. 28.12.2000, n. 445 ( "*Disposizioni generali in materia di dichiarazioni sostitutive*" in T.U. delle disposizioni in materia di documentazione amministrativa) informa che i dati richiesti alle Partecipanti alla presente gara ed il loro trattamento afferisce alle finalità istituzionali proprie dei procedimenti dei pubblici appalti, per cui, essendo sussistente un obbligo normativo alla loro acquisizione (comma 1 dell'art. 27 del menzionato principio normativo L.n. 675/1996) si riserva una utilizzazione circoscritta esclusivamente allo svolgimento della procedura in questione o di attività funzionali dell'Ente , limitandosi a fornire, unicamente quegli elementi indispensabili all'esercizio delle azioni amministrative normative imposte ( "*Riservatezza dei dati personali contenuti nei documenti trasmessi* " da art. 16 del D.P.R. n 445/2000). La presente informativa è riportata in calce a ciascun modulo predisposta per le dichiarazioni sostitutive a termini dell'art 48 del D.P.R. n. 445/2000

#### **24. RISERVATEZZA DATI**

L'appaltatore si impegna a mantenere la massima riservatezza sui dati e le informazioni di cui verrà a conoscenza ed a farne un uso limitato ai soli fini dell'espletamento dell'attività svolta in esecuzione del presente capitolato