

Capitolato Tecnico

Servizio di certificazione del
Sistema di Gestione per la Qualità
(SGQ) secondo gli standard UNI EN
ISO 9001:2015

Roma, 16/11/2022

Sommario

Sommario.....	2
1. PREMESSE, ORGANIZZAZIONE E AMBITO DI CERTIFICAZIONE.....	3
2. OGGETTO	7
3. MODALITA' E TEMPI DI ESECUZIONE DELL'APPALTO.....	9
4. REQUISITI DEL FORNITORE.....	11
5. RISERVATEZZA E CONFIDENZIALITÀ.....	12
6. DURATA.....	12
7. PENALI.....	13
8. VALORE DELL'APPALTO, FATTURAZIONE E PAGAMENTI	13

1. PREMESSE, ORGANIZZAZIONE E AMBITO DI CERTIFICAZIONE

Agenzia delle entrate-Riscossione, di seguito denominata “Agenzia” (o “Agente della riscossione” o “Ente”), è un Ente pubblico economico istituito ai sensi dell'articolo 1 del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito con modificazioni, dalla legge 1° dicembre 2016 n. 225 e svolge le funzioni concernenti la riscossione nazionale e tutte le funzioni e i compiti a essa attribuiti dalle previsioni normative vigenti.

L'Agenzia è stata certificata, in continuità operativa delle attività gestite sin dalla sua costituzione, secondo lo standard ISO 9001:2015. Il prossimo rinnovo della certificazione dovrà avvenire entro il 1° luglio 2023, anche in coerenza con la scadenza dell'ultimo contratto triennale stipulato dall'Ente con l'Organismo di certificazione.

La scelta strategica di disporre di un Sistema di Gestione per la Qualità è stata assunta dall'Alta Direzione nella prospettiva di disporre di un modello di governance dedicato a migliorare le prestazioni dei servizi resi alla collettività e ad accrescere il valore prodotto dall'Organizzazione per tutti i principali portatori d'interesse (stakeholders).

Il SGQ dell'Ente si fonda sulla progettazione, analisi e controllo dei propri processi organizzativi definiti in maniera unitaria per l'intero territorio nazionale¹.

Gli stessi processi, che sono progettati separando le fattispecie realizzative (processi cosiddetti “caratteristici della riscossione”) da quelle di indirizzo, governo e controllo (processi cosiddetti “corporate”), supportano gli obiettivi complessivi di miglioramento definiti dall'Agenzia, mediante un approccio che garantisca l'economicità della gestione, la soddisfazione dei contribuenti per i servizi ricevuti, e l'aumento dei volumi di riscossione anche mediante azioni di prevenzione e contrasto all'evasione fiscale.

L'assetto organizzativo dell'Ente, il cui personale è pari a 7.739 unità, si caratterizza per la presenza di:

- Strutture centrali: con funzioni prevalenti di programmazione, indirizzo, coordinamento e controllo, nonché di erogazione di servizi gestionali-operativi accentrati, sia di corporate che di riscossione. Le strutture centrali dell'Ente

¹ A decorrere dal 1° ottobre 2021, Agenzia delle Entrate – Riscossione è subentrata nei rapporti giuridici attivi e passivi, anche processuali, di ex Riscossione Sicilia S.p.A. ai sensi dell'art. 76 del D.L. n. 73/2021, convertito con modificazioni dalla Legge n. 106/2021.

sono costituite da Direzioni Centrali e da Aree, a loro volta articolate in Direzioni, nonché da strutture in staff al Direttore.

- Strutture regionali: con funzioni di gestione e coordinamento delle attività operative della riscossione identificate, per competenza, su base territoriale-geografica.

Di seguito si riporta una sintesi informativa relativa alla macrostruttura di riferimento e la numerosità degli organici per sede (*fonte dati Gestione Risorse Umane aggiornati al 5 ottobre 2022*).

Le Direzioni Centrali, il cui organico complessivo è pari a 1.269 unità, sono così articolate:

- Direzione Centrale Internal Audit (51 risorse), articolata in: Ufficio Risk Management e Audit ICT, Settore Audit Operativo e Compliance, Settore Protezione Dati e Qualità.
- Direzione Centrale Relazioni Esterne e Governance (22 risorse), articolata in: Ufficio Governance, Ufficio Relazioni Esterne e Istituzionali, Ufficio Relazioni con i Media e Ufficio Web e Social.
- Direzione Centrale Affari Legali (22 risorse), articolata in: Ufficio Gare e Appalti e Settore Legale e Contenzioso composto da: Ufficio Assistenza Legale Accordi e Convenzioni, Ufficio Compliance e Rapporti con Authority, Ufficio Tutela Legale e Contenzioso.
- Direzione Centrale Amministrazione Finanza e Controllo (112 risorse), articolato in: Settore Amministrazione e Finanza, composto da: Ufficio Bilancio e Contabilità Generale, Ufficio Clienti e Fornitori, Ufficio Fiscale e Tributario, Ufficio Tesoreria e Finanza; Settore Compliance Amministrativa, composto da: Ufficio Modelli e Controlli Contabili, Ufficio Procedure e Sistemi Amministrativi; Settore Coordinamento Amministrazione Regionale composto da: Ufficio Contabilità Finanziaria, Ufficio Contabilità di Riscossione, Ufficio Monitoraggio Riversamento e Rendicontazioni; Settore pianificazione e Controllo, composto da: Ufficio Controllo di Gestione, Ufficio Programmazione e Budget.

Inoltre, a riporto del Direttore è previsto l'Ufficio Segreteria del Direttore.

Le Aree, il cui organico complessivo è di 1039 risorse, sono:

- Area Innovazione e Servizi Operativi (509 risorse)
- Area Risorse Umane e Organizzazione (145 risorse)

- Area Riscossione (385 risorse)

L'Area Riscossione esercita le attività di indirizzo e controllo sulle Strutture regionali attraverso le Reti Territoriali che hanno funzione di supporto nella gestione dei rapporti con le Direzioni Regionali. Le Direzioni Regionali sono aggregate, ai fini del relativo coordinamento centrale, nelle seguenti Reti Territoriali:

- Rete Territoriale Nord (totale risorse 3.068): Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Marche, Piemonte-VdA, Toscana, Trentino-Alto Adige, Umbria e Veneto;
- Rete Territoriale Sud (totale risorse 3.402): Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Lazio, Molise, Puglia, Sardegna e Sicilia.
- Le Strutture regionali dell'Ente sono costituite dalle Direzioni Regionali (19 DR), all'interno delle quali sono presenti le Aree Territoriali (68 AT).

La configurazione organizzativa delle Direzioni Regionali rispetta criteri di omogeneità progettuale definiti a livello centrale che tengono conto sia delle specifiche dimensioni operative delle strutture (cd. clusterizzazione) sia delle peculiarità gestionali presenti in ciascuna di esse.

In riferimento alla diversa dimensione operativa delle strutture sono stati definiti tre diversi cluster:

- Grande: Campania, Emilia-Romagna, Lazio, Lombardia, Piemonte-VdA, Puglia, Toscana, Sicilia e Veneto.
- Medio: Abruzzo, Calabria, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Marche, Sardegna, Trentino-Alto Adige.
- Piccolo: Basilicata, Molise e Umbria.

Di seguito si riporta il dettaglio dell'articolazione e del numero delle risorse a disposizione delle strutture di Direzione Regionale e delle relative Aree Territoriali:

- Direzione Regionale Abruzzo (197)
coordina le Aree Territoriali di L'Aquila-Teramo (55) e di Pescara-Chieti (44).
- Direzione Regionale Basilicata (107)
coordina l'Area Territoriale di Potenza e Matera (40).
- Direzione Regionale Calabria (378)
coordina le Aree Territoriali di Catanzaro-Crotone-Vibo Valentia (62), di Cosenza (59) e di Reggio Calabria (44).

- Direzione Regionale Campania (784)
coordina le Aree Territoriali di Avellino-Benevento (52), di Caserta (50), di Napoli (118) e di Salerno (50).
- Direzione Regionale Emilia-Romagna (402)
coordina le Aree Territoriali di Bologna (35), di Ferrara-Ravenna (41), di Modena (30), di Parma-Piacenza (48), di Reggio nell'Emilia (25) e di Rimini-Forlì Cesena (47).
- Direzione Regionale Friuli-Venezia Giulia (141)
coordina le Aree Territoriali di Trieste-Gorizia (27) e di Udine-Pordenone (34).
- Direzione Regionale Lazio (604)
coordina le Aree Territoriali di Frosinone (34), di Latina (45), di Roma (192) e di Viterbo-Rieti (38).
- Direzione Regionale Liguria (182)
coordina le Aree Territoriali di Genova-La Spezia (51) e di Savona-Imperia (42).
- Direzione Regionale Lombardia (758)
coordina le Aree Territoriali di Bergamo (50), di Brescia (54), di Cremona-Mantova (39) di Lecco-Como-Sondrio (56), di Milano-Monza e Brianza (154) di Pavia-Lodi (49) e di Varese (43).
- Direzione Regionale Marche (159)
coordina le Aree Territoriali di Ancona-Pesaro Urbino (45) e di Ascoli Piceno-Macerata-Fermo (35).
- Direzione Regionale Molise (79)
coordina l'Area Territoriale di Campobasso-Isernia (35).
- Direzione Regionale Piemonte e Valle d'Aosta (418)
coordina le Aree Territoriali di Alessandria-Asti (43), di Cuneo (33), di Novara-Verbano Cusio Ossola (36), di Torina-Aosta (111), di Vercelli-Biella (26).
- Direzione Regionale Puglia (423)
coordina le Aree Territoriali di Bari (89), di Foggia (38), di Lecce-Brindisi (72) e di Taranto (30).

- Direzione Regionale Sardegna (242)
coordina le Aree Territoriali di Cagliari (42), di Nuoro-Oristano (37) e di Sassari (48).
- Direzione Regionale Toscana (403)
coordina le Aree Territoriali di Arezzo-Siena (38), di Firenze (36), di Livorno Grosseto (40), di Lucca-Massa Carrara (41), di Pisa (29), di Pistoia-Prato (41).
- Direzione Regionale Trentino-Alto Adige (94)
coordina le Aree Territoriali di Bolzano (19) e di Trento (20).
- Direzione Regionale Umbria (112)
coordina le Aree Territoriali di Perugia (30) e di Terni (18).
- Direzione Regionale Veneto (399)
coordina le Aree Territoriali di Padova-Rovigo (55), di Treviso-Belluno (44), di Venezia (39), di Verona (43) e di Vicenza (35).
- Direzione Regionale Sicilia (588)
coordina le Aree Territoriali di Agrigento (33), di Caltanissetta- Enna (25), Catania (39), Messina (40), Palermo (48), Siracusa – Ragusa (40), Trapani (25).

I Settori regionali si articolano in Uffici, in relazione principalmente al cluster dimensionale di appartenenza di ciascuna Direzione Regionale.

2. OGGETTO

Il servizio richiesto ha ad oggetto l'affidamento dei servizi di gestione e mantenimento della ri-certificazione e delle visite annuali di sorveglianza/mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità certificato dell'Agenzia in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 nei settori EA 35, EA33 ed EA 36, di tutti i processi organizzativi dell'Ente.

Scopo delle verifiche dell'Organismo di Certificazione (esame documentale, audit di rinnovo e sorveglianza/mantenimento) nel corso dell'esecuzione del contratto, è quello di valutare sia la capacità di una organizzazione (produttrice di beni o fornitrice di servizi) di strutturarsi, gestire ed ottimizzare le proprie risorse ed i propri processi produttivi in modo efficiente così da riconoscere e soddisfare determinati bisogni di qualità della collettività, tramite la conformità ai requisiti stabiliti dai riferimenti normativi applicabili, sia la capacità di intraprendere azioni

finalizzate ad affrontare i rischi e le opportunità associate ai propri processi. (Risk-Based-Thinking).

In virtù dell'istituzione, all'interno dell'Ente, della Direzione Regionale Sicilia, avvenuta in applicazione della normativa richiamata (cfr. nota 1), l'Agenzia è interessata ad estendere, nel corso del triennio e con la necessaria gradualità, il perimetro di certificazione ISO 9001:2015 anche alla nuova struttura regionale. Pertanto, nell'ambito dei servizi richiesti, la verifica delle modalità e tempistiche per l'integrazione nel perimetro di certificazione dell'Ente della neocostituita DR, potrà prevedere un audit preliminare specifico (cd pre-audit), di supporto.

L'esito dell'audit preliminare dovrà essere documentato con un rapporto di audit dedicato o, in alternativa, secondo altre modalità concordate con l'Organismo di certificazione.

Anche sulla base dell'esito dell'audit preliminare l'Ente potrà valutare le tempistiche più idonee per richiedere l'estensione della certificazione che, a discrezione dell'Ente, potrà essere richiesta nel corso dell'intero triennio.

I contenuti del presente capitolato tengono conto della documentazione relativa alla certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità secondo gli standard di ISO 9001:2015 di seguito elencata:

- IAF MD 1:2018 IAF Mandatory Document for the Audit and Certification of a Management System Operated by a Multi-Site Organization, che stabilisce le regole del campionamento dei siti da verificare per ciascuno degli interventi previsti nel corso di validità triennale del certificato (Audit di ri-certificazione e due sorveglianze);
- IAF MD 5:2019 IAF Determination of audit time of Quality and Environmental Management Systems, che stabilisce la durata degli audit in base a criteri di complessità aziendale (settore di appartenenza, molteplicità di processi, numero di risorse) e del tipo di audit da effettuare (prima certificazione, sorveglianza, ri-certificazione).

Costituiscono oggetto del presente appalto tutte le prestazioni e le forniture necessarie per l'esecuzione del servizio così come di seguito descritto.

L'attuale certificazione, conseguita per il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Agenzia secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, è in scadenza il prossimo **1° luglio 2023**.

Il rinnovo della stessa dovrà essere effettuato entro il termine di validità della certificazione precedente al fine di garantire la continuità della certificazione oggetto di richiesta. In questa fase, il nuovo Organismo di certificazione dovrà accertare l'impegno dimostrato dall'Organizzazione al mantenimento del sistema, l'efficacia dello stesso e la sua continua rispondenza al campo di applicazione, anche alla luce dei risultati ottenuti nel corso dell'intero ciclo di certificazione precedente.

3. MODALITA' E TEMPI DI ESECUZIONE DELL'APPALTO

L'Ente ha impostato la propria gestione a partire dalla prospettiva dei suoi processi organizzativi progettati in maniera unitaria per l'intero territorio nazionale. In coerenza con l'evoluzione della normativa di settore e degli interventi di revisione organizzativa previsti ed attuati, si procede all'aggiornamento e/o revisione dei processi e delle procedure ad essi sottese.

Il servizio richiesto di rilascio e mantenimento della certificazione del SGQ di Agenzia, secondo gli standard ISO 9001, consiste nell'esecuzione delle attività di ri-certificazione e verifica del Sistema di Gestione per la Qualità per l'Ente in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, nei settori EA 35, EA 33 ed EA 36, di tutti i processi organizzativi per il seguente scopo: **Attività di riscossione mediante ruolo e attività di riscossione spontanea delle entrate, tributarie o patrimoniali, delle amministrazioni locali e delle società ad esse partecipate, fermo restando le previsioni normative di riferimento. Altre attività strumentali ed accessorie alla riscossione e alle attività di Agenzia delle Entrate.**

Lo scopo di certificazione potrà essere integrato in seguito all'attuazione dei nuovi scenari regolatori previsti.

Il fornitore si impegna a svolgere il servizio relativamente a tutto il ciclo di certificazione che consta delle seguenti fasi:

- 1) Ri-certificazione;
- 2) 1° sorveglianza;
- 3) 2° sorveglianza.

La fase di Ri-certificazione consiste nell'esame della documentazione prodotta dall'Agenzia nel rispetto delle disposizioni normative di cui alla norma UNI EN ISO 9001:2015 (Sistema documentale) e nell'Audit di parte terza presso i siti dell'Ente risultanti dal campionamento.

Dalla data di rilascio del certificato relativo al SGQ dell'Agenzia da parte del fornitore decorreranno i termini per l'effettuazione delle prestazioni relative alle successive fasi di sorveglianza.

La fase di sorveglianza annuale (1° sorveglianza e 2° sorveglianza) consiste in un audit presso i siti dell'Ente risultanti dal campionamento per verificare il mantenimento della conformità dei processi alla normativa di riferimento. La certificazione di qualità avrà durata complessiva di tre anni ed opererà in continuità rispetto alle tempistiche della precedente certificazione.

Il servizio di certificazione oggetto dell'Appalto dovrà prevedere, da parte del fornitore, un impegno minimo di 35 gg/uu per effettuare le attività richieste dalla norma ISO 9001:2015 nell'arco del triennio di validità del certificato (Ricertificazione, 1°sorveglianza, 2° sorveglianza).

La stima dell'impegno richiesto al fornitore è necessario per l'erogazione dei servizi richiesti, ricomprende le tempistiche per il pre-audit alla DR Sicilia e per l'estensione del perimetro di certificazione dell'Ente.

Il fornitore, in occasione di ciascuna fase contrattuale (rinnovo, e verifiche periodiche di sorveglianza), si impegna inoltre a consegnare all'Ente il piano dettagliato delle verifiche di audit anche con la specifica indicazione della struttura organizzativa di ADER (preventivamente fornita all'Organismo di Certificazione) entro 45 giorni dalla data di inizio delle attività.

Al fine di garantire la corretta comunicazione all'Ente dell'esito delle verifiche di audit operate e della certificazione in ciascuna fase contrattuale, il fornitore si impegna a rilasciare:

- un rapporto dettagliato di verifica (verbale di audit) con le evidenze emerse e l'esito riportato nel termine massimo di tre giorni lavorativi dalla chiusura dell'intervento;
- la certificazione ISO 9001:2015 del SGQ entro 10 giorni lavorativi dalla data del verbale dell'Audit di rinnovo. Inoltre, in tale circostanza l'Organismo di certificazione, nello stesso termine, si impegna a comunicare ad Accredia, informandone l'Agenzia, l'aggiornamento della certificazione rilasciata all'Ente, al fine della corretta alimentazione del complessivo data base nazionale delle società certificate gestito dall'Ente italiano di Accreditamento.

4. REQUISITI DEL FORNITORE

Il Fornitore che svolgerà il servizio dovrà essere accreditato da ACCREDIA – Ente Italiano di Accreditamento per la certificazione di sistemi di gestione per la Qualità secondo la norma ISO 9001:2015 – e dovrà mantenere tale accreditamento per tutta la durata della certificazione.

Il Fornitore, nel pieno rispetto degli standard ISO e dei regolamenti di ACCREDIA, dovrà possedere organizzazione, mezzi e risorse idonee e adeguate, sia sotto il profilo dei requisiti normativi, sia sotto il profilo dei servizi professionali, ed essere in grado di offrire un servizio con elevato standard di qualità, alle condizioni previste dal presente capitolato d'appalto e dai documenti da esso richiamati.

Gli auditor che effettueranno l'attività dovranno prevalentemente far parte del personale interno all'Ente di Certificazione e, in ogni caso non svolgere altre attività in conflitto di interesse rispetto alla mission dell'Ente committente, il quale si riserva la facoltà di verificare tale requisito prima dell'avvio delle verifiche. Eventuali conflitti d'interesse rilevati saranno comunicati all'Organismo di certificazione che si impegna alla concreta risoluzione della criticità prevedendo la sostituzione dell'auditor.

Il servizio dovrà essere eseguito dal fornitore, con la massima cura, diligenza, tempestività e riservatezza, mediante l'impiego di un'organizzazione efficiente, risorse e mezzi adeguati.

Dovrà essere identificato un referente unico, all'interno dell'Organismo di certificazione, per garantire una puntuale comunicazione tra lo stesso e l'Ente committente, tale riferimento dovrà essere indicato nel contratto.

Il Fornitore inoltre dovrà essere in regola con tutte le prescrizioni di legge attinenti ai servizi appaltati, gestiti a proprio esclusivo rischio e sotto la propria direzione, sorveglianza e diretta responsabilità.

Il Fornitore si impegna, inoltre, a svolgere tutte le attività, anche non espressamente indicate negli atti della gara e nel contratto, che si rendessero necessarie per garantire l'efficiente svolgimento del servizio.

Il servizio deve essere organizzato e svolto con disponibilità di risorse umane e tecnologiche adeguate e a norma di legge rispetto alla consistenza qualitativa/quantitativa e all'osservanza dei parametri di sicurezza delle persone fisiche e delle strutture coinvolte.

5. RISERVATEZZA E CONFIDENZIALITÀ

Il Fornitore assicurerà che tutte le informazioni di natura confidenziale ottenute nel corso delle attività di certificazione saranno trattate in maniera strettamente riservata a tutti i livelli della propria struttura organizzativa, salvo quando diversamente prescritto da disposizioni di legge, disposizioni di Organismi di Accreditamento e di Certificazione del personale o di schema o autorizzazione scritta da parte dell'Organizzazione interessata.

Il Fornitore, che opera quale titolare autonomo del trattamento nell'ambito dell'attività di certificazione, si impegnerà, altresì, a trattare i dati personali secondo i principi di liceità, necessità, correttezza, pertinenza e non eccedenza e comunque nel rispetto delle previsioni del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 - Regolamento generale sulla protezione dei dati e del D.lgs. n. 196/2003, così come modificato dal D.lgs. 10 agosto 2018, n. 101).

Il trattamento dei dati personali relativi alle attività di certificazione dovrà essere effettuato con l'adozione delle misure di sicurezza ritenute idonee a garantire la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la custodia in ogni fase del trattamento e di tutte le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, ed in specie quelle richieste dall'art. 32 del Regolamento.

Eventuali evidenze documentali richieste dall'Ente di Certificazione in fase di Audit presso i siti dell'Ente, potranno essere visionate in sede di verifica e riportate nel Rapporto, in ottemperanza a quanto disposto dal GDPR, in nessun modo sarà possibile il trasferimento di dati a terzi.

6. DURATA

Il contratto avrà durata a decorrere dalla sottoscrizione del verbale di avvio dell'esecuzione dell'attività contrattuale, che dovrà avvenire entro un massimo di 6 mesi dalla sottoscrizione con tempistiche congrue ad assicurare le attività di ricertificazione dell'Ente (scadenza precedente contratto 4 Aprile 2023), e fino alla scadenza naturale del certificato emesso.

7. PENALI

In caso ritardo nella consegna del piano di Audit entro le tempistiche definite nel par. 3, l'Ente si riserva di rinviare la data di inizio delle attività oppure di applicare una penale stabilita in € 50,00 per ogni giorno di ritardo.

Per ogni giorno di ritardo nell'esecuzione della singola prestazione e nella emissione del certificato rispetto ai termini di cui al precedente par. 3, AdeR potrà applicare direttamente sui corrispettivi maturati dall'appaltatore una penale di importo pari all'uno per mille del corrispettivo contrattuale.

Trascorsi 10 (dieci) giorni dal termine massimo fissato per il completamento di ciascuna delle verifiche annuali di parte terza dell'Organismo di Certificazione, senza definizione e comunicazione dell'esito delle stesse (compresa l'emissione dei certificati), l'Agenzia potrà risolvere di diritto il contratto.

L'applicazione delle penali, di cui al presente articolo, non esonera in alcun caso l'appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto scaturire l'obbligo di pagamento della medesima penale.

AdeR potrà applicare all'appaltatore penali sino alla misura massima del 10% (dieci per cento) del corrispettivo complessivo massimo del presente contratto, dopo di che la stessa potrà dichiarare la risoluzione di diritto del contratto.

L'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto di AdeR di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori ed ulteriori danni.

8. VALORE DELL'APPALTO, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Il valore complessivo dell'appalto in oggetto sarà quello offerto dall'aggiudicatario della procedura acquisitiva. Nel valore offerto per l'appalto sono inclusi tutti gli oneri accessori (spese di trasferta, generali, etc.) che l'Ente di Certificazione dovrà sostenere per l'effettuazione delle verifiche.

Il prezzo che verrà indicato dal fornitore nella dichiarazione di offerta economica costituisce un vincolo per tutta la durata del contratto salva l'applicabilità degli adeguamenti previsti dalla normativa vigente ed è comprensivo di qualsiasi attività, prestazione e/o onere occorrente per l'esecuzione a perfetta regola d'arte di tutte le prestazioni, nessuna esclusa, oggetto del

presente appalto, nonché dell'utile di impresa, di tutte le spese (incluse eventuali trasferte) e, di ogni altro onere di spesa, eventualmente non indicati, relativi alle prestazioni descritte nel presente capitolato.

I Servizi forniti dal fornitore saranno oggetto di fatturazione da parte dello stesso, a seguito di ciascuna fase contrattuale prevista ai fini del rispetto della normativa UNI EN ISO 9001:2015 (audit di rinnovo, 1° sorveglianza, 2° sorveglianza) con le seguenti modalità:

- 40% del corrispettivo totale contrattualizzato successivamente all'audit di rinnovo;
- 30% del corrispettivo totale successivamente alla 1° sorveglianza;
- 30% del corrispettivo totale successivamente alla 2° sorveglianza.

L'Agenzia, previa verifica della corrispondenza tra quanto fatturato e l'attività effettivamente e correttamente prestata, provvederà al pagamento della fattura entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della fattura, mediante bonifico sul conto corrente indicato dal fornitore.

Il Responsabile del Procedimento
Fabio Esposito
(Firmato digitalmente)