**Funzione di Staff alla Direzione Generale**

**Servizio Qualità di Ateneo**



**OFFERTA PER IL SERVIZIO**

**“nome servizio”**

**Nome Organizzazione**

**1. Premessa**

La Struttura ha richiesto allo SQuA di implementare un proprio Sistema di Gestione della Qualità (SgQ) conforme ai requisiti della normativa della Qualità UNI EN ISO 9001:2015 per il seguente *[campo di applicazione]:*

L'attività prevede l'intervento di personale qualificato dello SQuA presso [*la/le sedi]* della Struttura, da individuare nel corso della programmazione di dettaglio, a processo avviato.

Quanto illustrato nel presente documento dettaglia l’offerta dello SQuA del Politecnico di Milano, definendo i riferimenti applicabili, gli obiettivi generali dell’intervento, le macro-fasi di sviluppo, la definizione dei compiti e responsabilità, gli oneri a carico del cliente, i tempi e i costi concordati; la firma in calce dei Contraenti è da ritenersi a tutti gli effetti riesame iniziale del contratto e accordo tra le parti.

**2. Obiettivi**

Gli obiettivi generali dell’intervento possono essere definiti come segue.

* Implementazione di un SgQ conforme ai requisiti UNI EN ISO 9001.
* Applicazione del SgQ implementato da parte del personale della Struttura.
* Verifica della conformità del SgQ implementato ed attuato alla norma UNI EN ISO 9001.

**3. Sviluppo dell’attività**

Il conseguimento degli obiettivi indicati richiede lo sviluppo delle attività riassunte nella tabella seguente :

Scegliere quello che serve;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fase** | **Titolo** | **gg/uomo\*** |
| I | Formazione del personale |  |
| II | Mappatura dei processi |  |
| III | Impostazione del Manuale Qualità |  |
| IV | Supporto alla redazione MQ |  |
| V | Impostazione della documentazione di sistema |  |
| VI | Supporto alla redazione della documentazione di sistema |  |
| VII | Applicazione SgQ |  |
| VIII | Effettuazione Audit Interni |  |
| IX | Impostazione Azioni Correttive e Preventive |  |
| X | Eventuale assistenza durante la visita di certificazione |  |
| XI | Supporto alla risoluzione di eventuali rilievi emersi in fase di certificazione. |  |
| XII | Assistenza annuale per il mantenimento del Sistema di Gestione certificato |  |
| XIII | Definizione di strumenti di supporto per la gestione del Sistema Qualità |  |
| XIV | Altro |  |
| **Totale** gg/uomo\* | |  |

\*si intende impegno netto in giorni/uomo da parte del personale SQuA.

La formazione si intende erogata dal personale SQuA *ad personam* per quanto riguarda la figura di Responsabile Qualità e in aula per tutto il personale [*Struttura]*, e ha lo scopo di permettere la conoscenza dei principi generali dei SgQ.

Sono previsti 3 diversi momenti formativi:

1. formazione dedicata al Responsabile Qualità (2 incontri);
2. formazione delle funzioni di coordinamento, commisurata alle competenze e all’esperienza applicativa maturata in ambiti similari (2 incontri).
3. formazione delle funzioni operative interne, commisurata alle competenze e all’esperienza applicativa maturata in ambiti similari (2 incontri).

La formazione al Responsabile Qualità proseguirà in affiancamento per tutta la durante del progetto, durante gli incontri pianificati.

Dopo un periodo di applicazione del SgQ non inferiore a 3 mesi, il personale SQuA effettua un audit interno per ciascuna delle aree funzionali di *[struttura],* valutando la corrispondenza del SgQ applicato a quanto definito nella documentazione prodotta e la conformità ai requisiti di norma.

L’audit verrà effettuato da personale SQuA qualificato per l’esecuzione di audit interni della Qualità secondo UNI EN ISO 9001.

L’ordine delle fasi potrà essere modificato secondo le esigenze e priorità segnalate di volta in volta da *[struttura].*

La consulenza verrà erogata tramite incontri che avranno la durata di mezza giornata l’uno, salvo esigenze specifiche che verranno concordate tra *[struttura]* e SQuA.

**4. Compiti e responsabilità**

Con riferimento al progetto, allo sviluppo ed alla gestione dell’attività in oggetto, sono identificati i ruoli e le relative responsabilità indicati nella tabella.

| **Ruoli** | **Nominativo** |
| --- | --- |
| Direzione SQuA |  |
| Direzione Organizzazione Cliente |  |
| Resp. del progetto SQuA |  |
| Riferimento operativo Struttura |  |
| Amministrazione SQuA |  |

Per lo sviluppo delle diverse attività, nel caso risultasse necessario, lo SQuA potrà coinvolgere altri esperti qualificati SQuA.

**5. Oneri a carico del cliente**

L’efficacia dell’intervento del SQuA è subordinata ad una continuativa e fattiva collaborazione del personale della Struttura coinvolto (sia a livello direzionale che operativo); in particolare dovrà risultare pienamente operativa una figura di Responsabile Qualità dedicata all’implementazione del SgQ e all’interfaccia con tutte le funzioni di coordinamento interno di ciascuna delle aree operative e, più in generale, con il personale operativo dell’Organizzazione.

Restano a carico della Struttura tutte le attività non specificatamente riferite al personale SQuA indicate nel § 3.

L’eventuale certificazione di parte III è a spese dell’Organizzazione.

**7. Tempi**

Il periodo complessivo per la realizzazione del presente piano viene stimato in \_\_\_ mesi, con decorrenza dalla data di firma della presente scrittura.

Il tempo di realizzazione di ciascuna fase viene stimato, indicativamente, come riportato nel grafico Gantt.

GRAFICO GANTT (gantt per offerte.xls)

Nello svolgimento operativo delle attività potranno verificarsi parziali sovrapposizioni di fasi.

Qualsiasi eventuale ulteriore variazione della programmazione e/o della tempistica che risultassero eventualmente necessarie saranno comunicate e discusse tra l’Organizzazione e la Direzione dello SQuA in forma preventiva e saranno adeguatamente formalizzate.

**8. Risultati**

I risultati sono rappresentati dalle relazioni intermedie (§ 3) approvate dalla Direzione della Struttura.

L’esito degli audit interni finali rappresenta la validazione finale del servizio erogato.

In caso di mancata attuazione per cause non imputabili a SQuA delle fasi da \_\_\_ a \_\_\_ entro i \_\_\_\_ mesi previsti, il contratto si intenderà risolto e il pagamento sarà effettuato a fronte delle effettive giornate dedicate dal personale SQuA.

**9. Costi**

L’importo totale previsto è di € \_\_\_\_\_\_\_ + IVA, incluse le spese di trasferta.

Tale importo è stato calcolato applicando uno sconto del 20% riconosciuto alle strutture partecipate dal Politecnico di Milano.

Tale importo sarà corrisposto dall’Organizzazione a SQuA, dietro presentazione di regolare fattura, come segue:

* 30% entro 60 gg dalla firma del presente atto.
* 30% entro 60 gg dal termine della fase VI.
* 40% entro 60 gg dal termine della fase IX.

Le singole giornate di lavoro sono valutate ad un costo di € \_\_\_\_\_\_\_ + IVA, escluse le spese di trasferta se fuori Milano.

Maggiori dettagli sugli aspetti contrattuali sono riportati nel documento “Condizioni generali”, allegato 1 alla presente offerta.

Milano, data.

|  |  |
| --- | --- |
| Per accettazione:  La Direzione della Struttura | Il Capo Servizio  *[\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_]* |
|  | Il Dirigente  *[\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_]* |

**[10. Eventuali clausole vessatorie]**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

|  |  |
| --- | --- |
| Per accettazione:  La Direzione della Struttura | Il Capo Servizio  *[\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_]* |
|  | Il Dirigente Area GIS  *[\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_]* |