

IP05 Gestione dei contratti

Scopo

La presente procedura ha lo scopo di:

- Gestire i contratti in conformità ai requisiti:
 - 331a La struttura deve adottare un opportuno sistema analitico di rilevazione per valutare il rapporto costi/ricavi delle attività vs esterno (requisito citato anche in iP03)
 - 613e La struttura deve individuare un capo-progetto con funzione di coordinamento e interfaccia con il committente per l'attività avviata
 - 613d La struttura deve assistere il committente negli adempimenti per domande di cofinanziamento su bandi pubblici di RI e TT
- Gestire l'avanzamento dei lavori in conformità ai requisiti:
 - 323a La struttura deve definire le modalità di registrazione degli stati d'avanzamento delle attività vs esterno compresi eventuali output
 - 613h La struttura deve documentare gli stati di avanzamento dell'attività emettendo opportuni documenti di sintesi
 - 614a La struttura deve garantire la conformità e adeguatezza dei servizi forniti alle specifiche concordate con il committente
 - P12.2 – Revisione del programma
 - 613g La struttura deve riesaminare con il committente l'andamento delle attività del progetto e rivedere il contratto se necessario
 - 613i La struttura deve comunicare tempestivamente al committente ritardi o difficoltà che richiedono una revisione del programma
 - 613j La struttura deve evidenziare al committente l'impatto delle variazioni rispetto a obiettivi e impegni (temi, costi, risorse, ecc.)
- Misurare la soddisfazione dei committenti in conformità ai requisiti:
 - 621a La struttura deve sviluppare metodologie e strumenti per verificare l'oggettivo grado di soddisfazione dei committenti
 - 622a La struttura deve analizzare i ritorni sul grado di soddisfazione dei committenti per sviluppare azioni di miglioramento
 - 623a La struttura deve compiere periodicamente un riesame dei risultati delle analisi sul gradimento dei committenti
- Gestire i reclami in conformità ai requisiti:
 - 621c La struttura deve definire procedure per la raccolta e il trattamento dei reclami dei committenti
 - 622b La struttura deve analizzare la tipologia e la numerosità dei reclami dei committenti per sviluppare azioni di miglioramento
- Garantire la riservatezza dei dati in conformità ai requisiti:
 - 714a La struttura deve garantire la massima riservatezza sulle attività svolte per ogni committente
 - 714c La struttura non deve diffondere le informazioni indicate come riservate raccolte nei contatti con gli utenti esterni
- Gestire la consuntivazione dei progetti in conformità ai requisiti:
 - 321c La struttura deve tenere traccia del personale coinvolto in ciascuna delle attività svolte verso l'esterno (requisito citato anche in iP03)
 - 521d La struttura deve archiviare adeguatamente la documentazione sulle attività svolte, anche in termini di fatturato annuo (requisito citato anche in iP03)

Ambito applicativo

La procedura si applica alla gestione dei contratti del centro Intermech.Mo.Re.

Descrizione della Procedura

Gestione dei progetti

Il RGRITT, di conserva con il responsabile del progetto e con il supporto della AMM, rappresenta periodicamente gli stati d'avanzamento dei lavori, e i risultati intermedi e finali ottenuti, attraverso l'emissione di documenti sintetici che dimostrano la conformità e l'adeguatezza dei servizi forniti rispetto alle specifiche contrattuali.

Il RGRITT responsabile del progetto, con il supporto della AMM, comunica tempestivamente al committente i ritardi e le difficoltà incontrate, e discute con il committente stesso le eventuali revisioni del programma di lavoro che permettono di superare il problema valutandone l'impatto rispetto agli obiettivi e agli impegni.

Soddisfazione dei committenti

Lo SQT definisce un apposito questionario per raccogliere la valutazione di soddisfazione di ciascuno dei committenti in merito ai servizi che gli sono stati erogati dal Centro, si veda l'allegato.

Lo SQT, con il supporto dei RGRITT, definisce una metodologia di analisi dei questionari compilati dai committenti sui rispettivi gradi di soddisfazione e applica periodicamente tale metodologia, ancora con il supporto dei RGRITT, allo scopo di focalizzare i difetti dell'organizzazione e individuare possibili linee di miglioramento.

Lo SQT definisce un'apposita modulistica per raccogliere eventuali reclami da parte dei committenti, stabilendo i modi e i tempi di risposta del Centro a tali reclami.

Lo SQT, con il supporto dei RGRITT, analizza periodicamente la natura e la numerosità dei reclami allo scopo di focalizzare i difetti dell'organizzazione e individuare possibili linee di miglioramento.

Riservatezza dei dati

Lo SQT, con il supporto dei RGRITT, analizza periodicamente le modalità di raccolta, gestione ed archiviazione dati inerenti i diversi contratti sviluppati nei laboratori al fine di garantire la massima riservatezza sulle attività svolte per ogni committente e la non diffusione delle informazioni riservate raccolte.

Allegati

IP05-ALL01-SCHEDA RECLAMI

IP05-ALL02-QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DEI COMMITTENTI

IP05-ALL03-STRUTTURA ALLEGATO TECNICO

IP05-ALL04-CONTRATTO SCHEMA TIPO

IP05-ALL05-PROCESSO - GESTIONE COMMESSA

IP05-ALL05A-PROCESSO - GESTIONE COMMESSA DIAGRAMMA

IP05-ALL05B-PROCESSO - GESTIONE COMMESSA DIAGRAMMA