

Protos Check Srl

Divisione Ispezioni

Settore: Ispezione sulla gestione
ed erogazione di servizi
immobiliari

INDICE

1. APPLICABILITA'	3
1.1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO	3
2. DEFINIZIONI	4
3. OFFERTA - CONTRATTO	6
4. DESCRIZIONE GENERALE DEL SERVIZIO	7
5. DOCUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	7
6. EROGAZIONE DEL SERVIZIO (salvo diverse disposizioni del committente)	7
7. OBBLIGHI DELLE PARTI E LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ	13
7.1. ULTERIORI PRECISAZIONI TECNICO-CONTRATTUALI	15
8. RISERVATEZZA	17
9. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI	17
10. UTILIZZO DEL MARCHIO	18

1. APPLICABILITA'

Il presente documento definisce i rapporti tra la Protos Check Srl Divisione Ispezioni ed i soggetti Clienti che intendono avvalersi del servizio di Ispezione sulla gestione ed erogazione di servizi immobiliari, con riferimento a rapporti contrattuali di gestione gestione immobiliare intercorrenti tra i seguenti possibili soggetti:

- Proprietario immobiliare;
- SGR;
- Outsourcer;
- Property manager;
- Facility manager;
- Project manager;
- Commercial advisor;
- Provider di global service;
- Prestatore di servizi immobiliari;
- Addetti alla manutenzione.

L'attività di verifica può essere commissionata da uno dei soggetti sopra elencati.

Il servizio è svolto in qualità di Organismo di Ispezione di tipo A operante ai sensi della norma UNI EN ISO/IEC 17020.

1.1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- > UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012
- > IAF/ILAC – A4:2004 Guidance on the application of ISO/IEC 17020
- > Regolamento Generale Accredia RG 01 (nella revisione vigente)
- > Regolamento Generale Accredia RG 01-04 (nella revisione vigente)
- > Regolamento Generale Accredia RG 09 (nella revisione vigente)
- > Regolamento Tecnico Accredia RT 07 (nella revisione vigente)
- > ILAC P-10 (nella revisione vigente)
- > ILAC P-15 (nella revisione vigente)
- > UNI 10722-1
- > UNI 10722-2
- > UNI 10722-3
- > UNI 10721

- > UNI 11136
- > UNI 10998
- > UNI EN 13306
- > UNI 10146
- > UNI 10147
- > UNI 10604
- > UNI 10685
- > UNI 10831-1
- > UNI 10831-2
- > UNI 10874
- > UNI 10951

2. DEFINIZIONI

Organismo di Ispezione: Protos Check Srl Divisione Ispezioni, che svolge tale funzione.

Cliente: è il soggetto (non sempre singolo) che affida l'incarico di verifica alla Protos e nei confronti del quale Protos emette relativa fattura per le prestazioni espletate, salvo diverse pattuizioni.

Fruitore: generalmente è lo stesso soggetto Cliente che utilizza le risultanze (rapporti di verifica) della verifica indipendente effettuata da Protos.

Contratto di ispezione: Contratto attraverso il quale l'organismo di ispezione è incaricato dell'esecuzione dell'attività ispettiva e/o di controllo, nel quale sono specificati, tra l'altro, l'oggetto e l'obiettivo del controllo stesso.

Servizi immobiliari: Tutti i servizi necessari per la corretta conduzione e manutenzione di un complesso immobiliare, riconducibili essenzialmente ad attività di Property, Facility e Project Management, Technical e Commercial Advisory.

SLA (Service Level Agreement): I livelli di servizio attesi e contrattualmente definiti nell'espletamento dei servizi immobiliari previsti dagli accordi contrattuali.

Organizzazione sottoposta al controllo: è identificata, con tale denominazione, nel contratto di ispezione e può essere costituita dalla persona fisica o giuridica per volontà e per conto della quale si eseguono i servizi immobiliari, ovvero dalla/e persona/e fisica/e o giuridica/e che ne cura/no l'esecuzione in outsourcing, ovvero dall'insieme delle due figure suddette.

Qualora il contratto di ispezione sia firmato (anche) dall'Organizzazione sottoposta al controllo, i ruoli e le figure del Committente del servizio ispettivo e dell'Organizzazione sottoposta al controllo dovranno essere chiaramente e distintamente identificate nel contratto stesso.

Accreditamento: L'accreditamento attesta il livello di qualità del lavoro di un Organismo (di certificazione e di ispezione), verificando la conformità del suo sistema di gestione e delle sue competenze a requisiti normativi internazionalmente riconosciuti, nonché alle prescrizioni legislative obbligatorie.

L'accreditamento è pertanto garanzia di:

- Imparzialità: rappresentanza di tutte le Parti interessate all'interno dell'Organismo.
- Indipendenza: gli auditor e i comitati preposti al rilascio della certificazione/rapporto garantiscono l'assenza di conflitti di interesse con l'organizzazione da certificare.
- Correttezza: le norme europee vietano la prestazione di consulenze sia direttamente che attraverso società collegate.
- Competenza: l'accreditamento attesta in primo luogo che il personale addetto all'attività di verifica sia culturalmente, tecnicamente e professionalmente qualificato.

ACCREDIA: ACCREDIA è l'Ente unico nazionale di accreditamento, riconosciuto dallo Stato il 22 dicembre 2009, nato come Associazione senza scopo di lucro, dalla fusione di SINAL e SINCERT e con il contributo di SIT - INRIM, ENEA e ISS. Con ACCREDIA l'Italia si è adeguata al Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio n. 765, del 9 luglio 2008, che dal 1° gennaio 2010 è applicato per l'accreditamento e la vigilanza del mercato in tutti i Paesi UE. Ogni Paese europeo ha il suo Ente di accreditamento. Tutti gli Enti di Accreditamento operano senza fini di lucro. ACCREDIA valuta la competenza tecnica e l'idoneità professionale degli operatori di valutazione della conformità (Laboratori e Organismi), in conformità a standard internazionali, accertandone la conformità a regole obbligatorie e norme volontarie, per assicurare il valore e la credibilità delle attività sottoposte ad accreditamento. ACCREDIA opera a livello europeo in sede EA (European cooperation for Accreditation) e a livello internazionale in sede IAF (International Accreditation Forum). ACCREDIA, attraverso il Dipartimento Organismi di Certificazione e Ispezione, opera l'accreditamento di Organismi di Certificazione di sistemi di gestione aziendali, prodotti, personale e Organismi di Verifica e Ispezione, ed ha l'obiettivo di contribuire al miglioramento della qualità dei prodotti, dei servizi, dei sistemi di gestione aziendale, dei processi e delle persone attraverso la verifica della competenza (accreditamento) dei relativi Organismi di valutazione di conformità.

Visite Accredia in affiancamento: L'attività di controllo svolta da ACCREDIA non si limita alla concessione dell'accreditamento: l'Organismo di Certificazione, Verifica o Ispezione viene sottoposto periodicamente a visite di sorveglianza per verificare il mantenimento nel tempo delle caratteristiche di competenza ed esperienza che sono alla base dell'accreditamento stesso.

ACCREDIA effettua queste attività di controllo, sia conducendo verifiche ispettive presso la sede dell'Organismo di Certificazione, Verifica o Ispezione, sia accompagnando gli Ispettori dell'Organismo stesso nel corso di alcune verifiche ispettive presso le organizzazioni, per verificare

in campo l'adeguatezza e la corretta applicazione delle procedure, nonché il comportamento degli stessi Ispettori.

In sostanza la presenza degli Ispettori ACCREDIA presso l'azienda ha lo scopo di verificare l'adeguatezza del comportamento dell'Organismo di certificazione/verifica/ispezione e di assicurare in merito all'uniformità del giudizio professionale espresso.

Per ulteriori definizioni si faccia riferimento a quanto riportato all'interno della UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012.

3. OFFERTA - CONTRATTO

L'offerta da parte di Protos Check Srl Divisione Ispezioni avviene a seguito di una richiesta scritta o non da parte del committente privato o pubblico. L'offerta è formulata a seguito di attenta analisi da parte del RT. Al fine di effettuare una corretta preventivazione, pianificazione ed erogazione del servizio occorre verificare che siano stati forniti dati quanto più precisi possibili in merito al progetto oggetto di verifica quali:

- Estremi de Committente;
- Descrizione del patrimonio immobiliare;
- Modalità gestionali seguite;
- Nominativi delle società e dei soggetti coinvolti.

Fin da questa fase è necessario esaminare criticamente il quadro dei soggetti coinvolti nel contratto al fine di garantire in termini formali e sostanziali un corretto e completo approccio relativo ai requisiti di indipendenza e imparzialità, nonché relativo al servizio da erogare al cliente, ad esempio in termini di assenza di elementi che possono risultare conflittuali con tali requisiti.

L'offerta include tra gli obblighi del committente anche l'accettazione incondizionata della eventuale partecipazione degli ispettori ACCREDIA alle verifiche in campo, in qualità di osservatore (RG-01 par. 1.1.3).

In seguito all'accettazione dell'offerta Protos Check Srl effettua il riesame entro un tempo massimo di 10 giorni ed in caso positivo stipula il contratto che fa riferimento ad una proposta metodologica presentata in fase di offerta o ad una specifica tecnica di svolgimento del servizio.

L'offerta, che richiama il regolamento, controfirmata ed inviata alla Protos Check srl, si ritiene formalmente accettata per entrambi i documenti, pertanto non si provvede all'invio della conferma d'ordine.

4. DESCRIZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

Il servizio di Ispezione della gestione ed erogazione di servizi immobiliari ha lo scopo di fornire al cliente e/o alle parti coinvolte/interessate una serie di elementi conoscitivi in ordine all'applicazione di uno specifico contratto, inerente la gestione di immobili o l'erogazione diretta di uno o più servizi immobiliari, sottoscritto tra un committente del servizio ed un fornitore dello stesso. La verifica è svolta in qualità di soggetto indipendente che esprime un giudizio equidistante tra le parti, analizzando vari elementi che caratterizzano il contratto e le prestazioni fornite.

5. DOCUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I documenti di base per l'erogazione del servizio di ispezione sono di volta in volta inseriti all'interno della richiesta documenti al fine di emettere l'offerta, in generale possono essere sintetizzati come segue:

- Contratto tra le parti;
- Descrizione degli immobili oggetto delle prestazioni di gestione o di erogazione di servizi.

6. EROGAZIONE DEL SERVIZIO (salvo diverse disposizioni del committente)

L'attività di controllo consiste in una verifica documentale dell'avvenuto espletamento dei servizi immobiliari e nella successiva verifica on site della qualità e dell'accuratezza nell'esecuzione degli stessi. Ferme restando le peculiarità degli specifici scope of work che i committenti potranno definire in base alle proprie esigenze, l'attività si articola in linea generale nelle seguenti fasi:

Fase I

- analisi dei tracciati dati di output dei Sistemi Informativi Gestionali;
- analisi dei documenti di supporto dell'avvenuta esecuzione dei servizi immobiliari;

- analisi dei progetti, per gli interventi che prevedono l'espletamento preliminare di un fase progettuale.

Fase II

- verifica on-site dell'avvenuta esecuzione dei servizi e degli interventi contrattualmente previsti;
- verifica on-site delle corrette modalità di esecuzione procedurale dei servizi e degli interventi;
- verifica on-site dell'avvenuto espletamento dei servizi in rapporto ai SLA previsti in contratto

Fase III

- Riscontro delle verifiche documentali con gli esiti dei sopralluoghi on site.

Tali verifiche sono finalizzate a verificare la conformità ed il rispetto tenuto dalle parti all'interno delle norme applicabili al rapporto contrattuale in specie ed alle norme applicabili in generale; l'obiettivo della attività di ispezione è dunque quello di valutare la corretta esecuzione dei servizi immobiliari nell'ambito del portafoglio identificato dal cliente.

I servizi di Property Management oggetto di ispezione possono essere ricondotti alle seguenti attività:

- gestione dei rapporti locativi:
 - Nuovi contratti/rinegoziazioni/rinnovi e registrazioni
 - Gestione dei contratti, archiviazione e rapporti con i conduttori
 - Gestione contabile (fatturazioni attive)
 - Oneri accessori (consuntivi, conguagli, ripartizioni)
 - Crediti da locazione (incassi, morosità, indennità di occupazione, indicizzazioni ISTAT)
 - Depositi cauzionali e fideiussioni
 - Cessazioni e disdette
- Gestione fiscale degli immobili (pagamento IMU ed imposte locali)
- Gestione del management risk (polizze sinistri)
- Gestione degli immobili in condominio
- Supporto alla gestione economico-amministrativa del Fondo
- Supporto alla gestione economico-amministrativa del Fondo

I servizi di Facility e Project Management oggetto di ispezione possono variare in funzione di diversi fattori, ad esempio del Fondo e della tipologia di contratto di locazione con i tenant.

In linea generale, i servizi di Facility Management svolti dall'Outsourcer possono ricondursi principalmente alle seguenti categorie ed attività:

- Gestione Tecnica
 - Tenuta ed aggiornamento della documentazione tecnico-amministrativa del patrimonio immobiliare
 - Pianificazione e programmazione degli interventi (budgeting)
 - Vendor management e vendor rating
 - Gestione dei contratti e delle gare di appalto
- Servizi al fabbricato
 - Sopralluoghi ed attività di controllo
 - Gestione delle manutenzioni ordinarie/su guasto (fornitori e Global Services)
 - Manutenzioni e piccoli interventi edili
 - Impianti di climatizzazione ed areazione
 - Impianti elettrici e di protezione dalle scariche atmosferiche
 - Impianti di rivelazione incendi
 - Impianti elevatori
 - Servizi di pulizia
 - Manutenzione aree verdi
 - Servizi di vigilanza e reception
 - Gestione delle somministrazioni ed utenze
- Servizi di Project Management
 - Gestione delle manutenzioni straordinarie
 - Coordinamento delle fasi progettuali
 - Gestione tecnico-amministrativa degli interventi
 - Construction Management

I servizi di Technical Advisory oggetto di ispezione prevedono indicativamente l'espletamento delle attività di Due Diligence tecnico-documentale, sia in fase di acquisizione che di dismissione di immobili o portafogli immobiliari.

Infine i servizi di Commercial Advisory oggetto di ispezione sono relativi a tutte le attività di supporto alla vendita di immobili od unità immobiliari.

Tutto il personale che fa parte del Gruppo di audit è indipendente dalla l'Organizzazione esecutrice dell'opera sottoposta a controllo, dai soggetti titolari della progettazione, realizzazione, fornitura, installazione, acquisizione, possesso, utilizzo e manutenzione degli oggetti ispezionati

Successivamente alla formalizzazione del contratto l'Organismo pianifica le attività di ispezione in base alla disponibilità delle risorse interne. E' compito del RT individuare, sulla base del carico risorse note e qualificate il personale che dovrà eseguire le ispezioni in base alle esperienze di

ciascuno di essi, nominando a capo del gruppo di verifica un Coordinatore del Servizio di Ispezione di Commessa.

Successivamente alla formalizzazione del contratto ed all'acquisizione della documentazione inerente lo scope of work, il RT e il Coordinatore del Servizio di Ispezione di Commessa redigono un "Piano di ispezione". In tale documento vengono riportati, oltre ad ogni informazione oggetto del mandato, i seguenti dati:

- descrizione dell'oggetto dell'ispezione e riferimenti commerciali (committente, ordine, tempi di consegna, ecc.);
- oggetto e contratto di gestione/servizi di cui all'incarico;
- dati di base, requisiti da soddisfare, obiettivi da perseguire, così come stabiliti da specifiche leggi e/o contrattualmente previsti;
- eventuali criticità individuate in sede di affidamento dell'incarico;
- competenze tecniche necessarie per svolgere l'attività;
- composizione del gruppo di verifica con descrizione del ruolo e specializzazione di ciascuno dei componenti il gruppo;
- impegni di tempo previsti per ciascun componente del gruppo di verifica;
- prove e controlli da effettuare;
- elenco delle attività significative da svolgere, in sequenza logica e temporale, con la individuazione di eventuali fasi supposte critiche;
- elementi o aspetti particolari da tenere presenti in fase di verifica;
- procedura di campionamento di dimostrata validità statistica, da utilizzarsi in funzione delle specifiche criticità individuate (ove applicabile e se non richiesto diversamente dal committente del servizio di ispezione).

Una volta definito il Gruppo di Ispezione è compito del RT comunicare al Cliente (qualora non fosse inserito all'interno dell'offerta) l'elenco degli ispettori che prenderanno parte all'attività, entro 20 giorni dall'avvio della commessa, in maniera tale da poter consentire al Cliente, entro 5 giorni dalla comunicazione, l'eventuale ricasazione del team di ispezione (tempi inferiori sono ammessi qualora le tempistiche di svolgimento del contratto siano imposte dal cliente). Tale comunicazione, eventualmente già trasmessa in sede di offerta ove fossero già disponibili le

informazioni per la composizione del team o laddove esplicitamente richiesto dal cliente, deve specificare se le risorse indicate sono interne o esterne.

In occasione della stesura del Piano di Ispezione e dell'individuazione delle varie responsabilità, il Coordinatore del Servizio di Ispezione ed il RT devono trasferire tutte le informazioni necessarie ed utili per lo svolgimento dell'attività, illustrare le modalità pianificate e gli elaborati progettuali disponibili, dandone evidenza attraverso appositi verbali di riunione e/o lettere di trasmissione. I singoli ispettori sottoscrivono anche il Piano di Ispezione.

A valle della ricezione della documentazione viene eseguita l'analisi di tali elementi al fine di evidenziare eventuali carenze rispetto agli elementi minimi necessari per svolgere l'attività. Successivamente la verifica avviene attraverso le check list applicabili, definite da RT e adottate dal Coordinatore del Servizio di Ispezione di Commessa.

In caso di ulteriore verifica a seguito di aggiornamento documentale a carico dei soggetti coinvolti, il Coordinatore del Servizio di Ispezione di Commessa effettuerà il riesame dei contenuti precedentemente espressi. La modifica dei rilievi dovrà essere supportata dall'acquisizione di evidenze oggettive in relazione a ciascun rilievo riscontrato.

Salvo specifici diversi accordi con il cliente del servizio di ispezione, l'attività si conclude con la redazione e l'emissione di un Rapporto di Analisi Finale.

I Rapporti di analisi dovranno contenere al minimo quanto segue:

- Titolo del documento
- identificazione del documento, data dell'emissione e unica identificazione;
- identificazione dell'organismo emittente;
- identificazione del cliente;
- descrizione dell'appalto/rapporto contrattuale sottoposto a verifica;
- identificazione dell'oggetto/i ispezionato, e dove applicabile, identificazione degli specifici componenti ispezionati e identificazione luoghi e dei metodi applicati;

(Nella fattispecie degli elaborati progettuali / documenti, essi devono essere elencati precisamente senza l'impiego di diciture generiche)

- informazioni che saranno omesse dall'originale scopo del lavoro;

- identificazione o sintetica descrizione dei metodi di ispezione e procedure usate, evidenziando eventuali deviazioni (esclusioni o aggiunte dai metodi e procedure);
- dove applicabile e se non specificato nei metodi di verifica nelle procedure, i riferimenti o la descrizione di metodi esemplificativi non normati;
- identificazione chiara di parti di ispezione qualora fossero eseguiti da fornitore;
- informazioni dove sono state eseguite;
- una dichiarazione che relaziona sui risultati dell'ispezione esclusivamente per il lavoro ordinato o per gli obiettivi o per il lotto ispezionato;
- la circostanza che il rapporto non potrà essere riprodotto in tutta la sua completezza senza approvazione dell'ente di ispezione e del cliente;
- firma e timbro degli ispettori;
- firma del RT dopo attento riesame della pratica;
- cognomi (o unica identificazione) dei membri dello staff che hanno fatto parte della ispezione; nei casi in cui ci sia una autenticazione elettronica non saranno richieste firme in originale.
- Inoltre conterranno indicazioni puntuali circa i documenti e le attività oggetto di ispezione.
- Eventuali equipment utilizzati

Ogniqualevolta si renda necessaria la ri-emissione di un Rapporto/Certificato di Ispezione, occorrerà precisare che lo stesso "annulla e sostituisce il precedente del ...".

Diagramma di flusso di processo di verifica



7. OBBLIGHI DELLE PARTI E LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

Protos Check Srl nello svolgimento dell'incarico si impegna:

- a) a dare seguito all'attività di verifica che verrà ad essergli commissionata, con la diligenza richiesta dalla natura dell'attività esercitata;
- b) a consegnare i Rapporti afferenti l'attività di verifica svolta, nei termini e alle condizioni stabilite;
- c) a conservare copia di tutti i Rapporti dell'attività svolta per un periodo di 10 anni.

In qualità di Organismo di Ispezione di tipo A, Protos Check è chiamato a soddisfare una serie di requisiti di indipendenza, imparzialità ed integrità. In particolare:

- l'Organismo di Ispezione non può effettuare ispezioni in tutti i casi in cui vi siano situazioni che possono risultare in contrasto con le esigenze di indipendenza ed imparzialità dell'attività ispettiva;
- l'Organismo di Ispezione non può essere collegato ad una parte direttamente coinvolta in attività/situazioni di: progettazioni, realizzazioni, fornitura, installazione, acquisizione, possesso, utilizzo e manutenzione, degli oggetti ispezionati o di oggetti simili a questi concorrenziali;

- gli ispettori dell'Organismo di Ispezione non possono intrattenere o aver intrattenuto, negli ultimi tre anni, rapporti professionali con soggetti coinvolti nel processo di progettazione, direzione lavori, collaudi, esecuzione delle opere, realizzazione e commercializzazione dei prodotti e componenti, fornitura dei servizi, oggetto dell'ispezione e controllo. Gli Ispettori devono altresì impegnarsi, per iscritto, al momento dell'accettazione dell'incarico, a non intrattenere rapporti professionali o di servizi con i medesimi Soggetti per i successivi tre anni.

Protos Check è altresì obbligata a comunicare al Committente le informazioni dell'Organismo di Ispezione necessarie per l'espletamento dell'incarico, i nominativi degli interlocutori ed il gruppo di verifica individuato per lo svolgimento dell'attività.

Il Committente avrà l'obbligo dal canto suo:

- a) di non frapporre alcun ostacolo che per qualsivoglia ragione possa rendere maggiormente gravoso l'operato di Protos Check, e di prestare comunque a Protos Check la massima collaborazione, onde rendere l'espletamento dell'attività, in condizioni di assoluta trasparenza;
- b) di far sì che a Protos Check sia assicurata analoga collaborazione da parte di tutti coloro che collaboreranno (dipendenti, progettisti ecc.);
- c) di far sì che a Protos Check vengano forniti tutti i documenti, tutti i dati, e tutte le informazioni che verranno richieste;
- d) di far sì che a Protos Check siano comunque forniti documenti validi, e comunque dati, contenuti ed informazioni veritiere;
- e) di far sì che a Protos Check sia comunicata ogni eventuale variazione per qualsivoglia ragione per la documentazione fino a quel momento prodotta;

Atteso quanto sopra, viene espressamente esclusa ogni responsabilità di Protos Check per fatti od accadimenti dipendenti, derivanti, connessi e/o comunque che avessero a verificarsi a seguito:

- a) della violazione del presente Contratto da parte della Committente;
- b) della eventuale inesattezza o non veridicità delle informazioni, dei dati e dei documenti forniti, e dell'utilizzo delle risultanze delle verifiche che saranno effettuate, per finalità diverse da quelle previste nel presente Contratto;

Attesa la speciale difficoltà tecnica delle problematiche da valutare nel corso dell'espletamento dell'incarico, Protos Check non risponderà per fatti e/o accadimenti pure derivanti dall'esecuzione del presente Contratto, se non per i casi di dolo e di colpa grave, ai sensi dell'art. 2236 del Codice Civile.

L'attività di Protos Check, nell'adempimento dell'incarico professionale conferitole, va valutata alla stregua del criterio della diligenza qualificata prevista dall'art.1176, comma secondo, del Codice Civile.

Protos Check avrà diritto di risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 1460 c.c., senza obbligo di preavviso, al verificarsi di una o più delle seguenti inderogabili condizioni:

- mancato, tardivo e/o inesatto pagamento da parte Vostra dei compensi pattuiti per le prestazioni oggetto di incarico;
- sottoposizione della vostra società a procedure concorsuali ovvero al verificarsi per essa di un evidente stato di insolvenza;
- fatti e/o circostanze che per qualsivoglia ragione possano alterare di molto l'equilibrio economico del contratto;
- violazione da parte vostra dell'obbligo di fornirci documenti ed informazioni vere ed esatte, e violazione dell'obbligo di fornirci ogni documento ed informazione su fatti occorsi durante l'esecuzione del contratto;

7.1. ULTERIORI PRECISAZIONI TECNICO-CONTRATTUALI

Nel corso dell'espletamento del servizio Protos Check Srl si attiene a quanto risultante dalla documentazione, dai provvedimenti, dai contenuti, dai dati, dalle dichiarazioni e dalle informazioni fornite, senza obbligo da parte di Protos Check Srl di accertamento della veridicità od autenticità dei dati, dei documenti, delle informazioni e delle dichiarazioni rese.

Nessuna attività di verifica è svolta da Protos Check Srl relativamente alla titolarità legale della proprietà e allo status giuridico in genere ed alla situazione giuridica degli assets.

La attività Protos Check Srl non comporta la verifica della regolarità di eventuali procedimenti amministrativi sottostanti l'immobile e delle sue eventuali autorizzazioni e concessioni.

Nessun rilievo diretto (architettonico, topografico, fotogrammetrico, ecc.), saggio, prova, misurazione, controllo strumentale, analisi di laboratorio, test, sondaggio, etc., né alcuna altra verifica che comporti l'uso di particolari strumentazioni tecniche è effettuato in relazione

all'immobile oggetto di ispezione, rimanendo limitata la attività di Protos Check Srl ad una verifica delle parti visibili dell'opera.

La valutazione della qualità tecnico-esecutiva dei lavori, oltre che di conformità alle voci di preventivo, è svolta a campione, secondo procedure interne codificate, e sulla base di quanto visibile on site ed accertabile documentalmente, mantenendo inalterate tutte le responsabilità degli altri soggetti coinvolti.

Salvo dove diversamente indicato, il contratto specificherà che le parti condividono l'uso della e-mail come traccia formale delle comunicazioni e in generale come forma di registrazione valida per le diverse fasi del processo ispettivo.

Per il corretto svolgimento della visita on site, il cliente deve garantire contrattualmente la presenza di un proprio referente (Building Manager o di persona di questi delegata). Il referente del cliente, in qualità di accompagnatore del team ispettivo di Protos Check Srl, avrà la funzione di coadiuvare i tecnici Protos nell'acquisizione di evidenze e nell'ispezione dei luoghi e dei lavori. Di norma, dell'avvenuta effettuazione del sopralluogo sarà redatto uno specifico verbale, controformato dai presenti, che tuttavia non anticiperà i contenuti dell'esito della verifica. Informazioni rilevanti eventualmente acquisite in corso di verifica on site saranno riportate nei report o, in alternativa, di esse sarà richiesta conferma scritta.

Qualora non sia possibile avere a disposizione un referente del cliente per il sopralluogo on site, Protos Check Srl richiederà almeno l'evidenza per e-mail dell'autorizzazione e delle modalità da seguire nell'accesso al sito. Con riferimento a tali eventuali circostanze, è opportuno che il contratto contenga la accettazione del cliente di ritenere in ogni caso validi gli esiti del sopralluogo.

I sopralluoghi on site sono pianificati compatibilmente con la disponibilità dei tecnici del cliente; salvo quanto diversamente specificato in contratto, le tempistiche di emissione del report rispetto alla data di sopralluogo saranno concordate dalle parti.

E' inoltre opportuno che il contratto contempili i casi in cui, per motivi non dipendenti da Protos Check Srl, sia necessario ripetere porzioni di attività già eseguite (es. ripetere un sopralluogo on site).

8. RISERVATEZZA

Protos Check Srl Divisione Ispezioni assicura che tutte le informazioni di natura confidenziale, ottenute nel corso delle attività di verifica, sono trattate in maniera strettamente riservata a tutti i livelli della propria Organizzazione, salvo quando diversamente prescritto da disposizioni di legge, disposizioni di Organismi di Accreditamento, autorizzazione scritta da parte del Committente e/o dell'Organizzazione sottoposta al controllo. Tutte le proprietà del cliente comprese quelle intellettuali, sono tutelate secondo quanto disposto dal Regolamento Europeo 2016/679.

Qualora la Protos Check Srl Divisione Ispezioni sia obbligata per legge o autorizzata da impegni contrattuali a rilasciare informazioni riservate il cliente o il singolo interessato saranno (a meno che non sia proibito dalla legge) avvertiti delle informazioni che saranno fornite. Le informazioni riguardanti il cliente e ottenute da fonti diverse dal cliente stesso, saranno trattate come informazioni riservate.

9. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

Reclami scritti possono essere presentati a Protos Check Srl dai propri Clienti, da Organismi di Accreditamento, ecc... Il Committente o l'Organizzazione che sottoposta al controllo hanno inoltre facoltà di presentare ricorsi scritti nei confronti delle decisioni/valutazioni prese da Protos Check Srl entro trenta giorni dalla data in cui Protos Check ha formalizzato mediante documento scritto detta decisione/valutazione. Termine trascorso il quale la detta decisione/valutazione si intende integralmente accettata. Eventuali ricorsi vengono annotati all'interno del "Registro ricorsi" questi verranno gestiti anche con la presenza del Legale Rappresentante come trattamento di Non Conformità ed analizzati da persone tecnicamente competenti che non hanno partecipato all'ispezione oggetto di ricorso. Qualora il ricorso si perpetrasse e risultasse necessario, questo verrà gestito e risolto attraverso l'Ufficio Legale, con il foro competente quello di Roma. In presenza di reclami, Protos Check Srl confermerà per iscritto l'avvenuta ricezione degli stessi e si impegna a rispondere entro 30 giorni dal loro ricevimento. Per eventuali controversie derivanti dall'esecuzione e/o interpretazione del contratto il foro competente è quello di Roma.

In ogni caso anche a fronte di Azioni correttive, le future decisioni non daranno luogo ad azioni discriminatorie.

Dettaglio di processo:

- Ricezione del reclamo o ricorso;
- Analisi di responsabilità;
- Invio di lettera di presa in carico;
- Analisi di fondatezza;
- Azioni intraprese;
- Risposta per scritto;
- Chiusura.

10.UTILIZZO DEL MARCHIO

L'uso del marchio Protos Check srl da parte del cliente è consentito esclusivamente dietro preventiva ed esplicita autorizzazione scritta da parte di Protos Check srl.

L'utilizzo del marchio deve essere riferito esclusivamente ad opere, ai servizi, ai prodotti o agli aspetti gestionali interessati dalle verifiche effettuate da Protos Check srl medesima ed a cui attengono i Rapporti e documenti rilasciati da Protos Check srl.

La facoltà di utilizzare il marchio Protos Check srl non può essere in alcun modo trasferita a terzi dal cliente.

L'utilizzo del marchio di accreditamento ACCREDIA da parte di Protos Check srl è svolto in conformità al Regolamento Generale ACCREDIA RG-09 disponibile sul sito ACCREDIA www.accredia.it.

In particolare le valutazioni di conformità (Rapporti di Ispezione) rilasciati da Protos Check srl nell'ambito dello scopo di accreditamento riportano il marchio ACCREDIA.

L'uso del marchio ACCREDIA è precluso al cliente.

Il presente regolamento è stato approvato in data 26.04.2023