

IIS SERVICE srlTipologia di documento:
RegolamentoTitolo: **REGOLAMENTO PER LO SVOLGIMENTO DI ATTIVITA' ISPETTIVE SU ELEMENTI STRUTTURALI METALLICI PER LA VIABILITA'**Modifiche: **Paragrafi 7.1 ove indicato**Classe di riservatezza: **2****INDICE**

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO
3	TERMINI E DEFINIZIONI
4	REQUISITI GENERALI
5	RISORSE PER LE ATTIVITÀ ISPETTIVE
6	ACCESSO ALLE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE
7	PROCESSO DI ISPEZIONE
8	UTILIZZO DEL MARCHIO ACCREDIA
9	RECLAMI E RICORSI
10	VARIE

Distribuzione:

Direttori	<i>tutti</i>																		
RD	<i>tutti</i>																		
Funzionari (IIS SERVICE)	<i>tutti</i>																		
IIS	--																		
Altri	--																		

Firme:

Revisione	Emissione	Verifica	Approvazione	Data
4	C. SERVETTO 	M. LANZA 	F. PERI 	12-05-2020

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento descrive il processo generale e le fasi di lavoro da effettuare nelle attività di ispezione che la Divisione di IIS SERVICE denominata SMV (Ispezioni su elementi Strutturali Metallici per la Viabilità) condurrà per i propri Clienti su elementi strutturali in acciaio, per manufatti integralmente metallici destinati alla viabilità stradale.

IIS SERVICE, nell'ambito delle ispezioni sugli elementi strutturali sopra richiamati, è un Organismo di Ispezione che opera conformemente alle prescrizioni della Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020.

Le attività di cui sopra sono svolte dalla Divisione SMV di IIS SERVICE che, attraverso il giudizio di proprio personale appositamente addestrato, attesta la conformità o meno dell'elemento in esame ai requisiti della Legge ed in subordine, ai requisiti dello specifico Contratto di Ispezione che è stato stipulato con il Cliente.

Per le attività di ispezione IIS SERVICE applica le proprie tariffe vigenti per ciascun settore ispettivo, garantendone l'equità e le uniformità di applicazione.

Il Contratto di Ispezione viene stipulato tra IIS SERVICE e Cliente (persona fisica o giuridica), in Italia ed all'estero, in qualunque paese ove sia richiesta l'attività di IIS SERVICE

Il Regolamento Generale viene integrato annualmente con i Contratti di Ispezione con le caratteristiche sopra richiamate (elementi strutturali in acciaio, per manufatti integralmente metallici destinati alla viabilità stradale); tali contratti sono raccolti in un Elenco dei Contratti di Ispezione che costituisce il documento fondamentale per la dimostrazione di conformità di IIS SERVICE al presente Regolamento.

2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

2.1. Norme e codici internazionali

UNI CEI EN ISO/IEC 17020	Valutazione della conformità - Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni
UNI CEI EN ISO/IEC 17000	Valutazione della conformità - Vocabolario e principi generali

2.2. Documenti interni

SER_MI Manuale della Qualità e della Sicurezza

I documenti sopraelencati sono applicati nella edizione in vigore all'atto dell'esame, se non altrimenti esplicitamente indicato nel documento contrattuale.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del Regolamento si applicano i termini e le definizioni indicati nella Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17000, integrati dalle seguenti:

Oggetto (sottoposto ad ispezione): elemento strutturale in acciaio sottoposto ad attività di ispezione.

Ispettore: persona che esegue una attività di ispezione su un oggetto.

Di seguito il significato di alcune abbreviazioni utilizzate nel presente Regolamento.

Divisione SMV Divisione di IIS SERVICE che coordina e gestisce le Ispezioni su elementi Strutturali Metallici per la Viabilità

AD Amministratore Delegato di IIS SERVICE

4. REQUISITI GENERALI

4.1. Imparzialità e indipendenza

4.1.1 IIS SERVICE, nella veste di organismo di ispezione di tipo C ai sensi della Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020, applica i criteri di indipendenza, imparzialità, integrità e riservatezza previsti da tale Norma. In particolare, nell'ambito del settore di competenza, il Responsabile della Divisione SMV controlla e garantisce l'imparzialità e l'indipendenza di giudizio del proprio personale nelle attività ispettive. IIS SERVICE e di conseguenza SMV, non sono condizionate da esigenze contingenti di carattere economico o dalla prospettiva di ulteriori attività che possano essere poste dal Cliente, rispetto alla imparzialità del giudizio ispettivo.

Pertanto IIS SERVICE assicura, nella erogazione delle proprie attività di ispezione, che tutto il personale sia libero da qualsiasi pressione commerciale, finanziaria o di altra natura che possa influenzare il suo giudizio. Allo scopo, il Responsabile della Divisione SMV identifica, analizza e documenta i possibili conflitti di interessi derivanti dalle attività di ispezione, inclusi i conflitti che possono nascere dalle proprie relazioni, attraverso la redazione di un opportuno documento di analisi dei rischi (denominato Matrice dei rischi).

4.1.2 IIS SERVICE dispone di un proprio Sistema di Gestione per la Qualità e di un Manuale disponibile a richiesta del Cliente nel quale la Divisione SMV è descritta nelle sue peculiarità.

In particolare la Divisione SMV:

- non è coinvolta nelle attività di proprietà, progettazione, fabbricazione, installazione e manutenzione delle strutture oggetto di ispezione;
- appartiene a IIS SERVICE ma ha completa autonomia operativa nell'esercizio della propria attività ispettiva;
- il personale dipendente di IIS SERVICE è contrattualmente vincolato alla etica professionale e alla riservatezza; i fornitori di servizi sono ugualmente vincolati ai medesimi obblighi. A integrazione dei vincoli generali, il personale inserito nella Divisione SMV, da impiegarsi nelle attività ispettive oggetto dell'accreditamento, firma un impegno specifico alla imparzialità e riservatezza;
- il responsabile della Divisione SMV e, in sua assenza, il suo vice responsabile, verificano di volta in volta che il personale impiegato non abbia svolto attività di assistenza a qualunque titolo per la fabbricazione o progettazione degli elementi strutturali oggetto di ispezione;
- qualora altre società del Gruppo Istituto Italiano della Saldatura fossero interessate a svolgere attività di assistenza tecnica o consulenza, l'amministratore delegato di IIS SERVICE, concorderà con le corrispondenti cariche delle altre società, quale attività possa essere portata avanti e quale debba essere accantonata per evitare ogni conflitto di interesse reale o apparente con le attività di SMV.

4.2. Rapporti contrattuali

I rapporti contrattuali con i Clienti che chiedono attività ispettive nell'ambito di competenza di SMV ricevono offerta da IIS SERVICE, nella quale viene esplicitamente menzionata l'attività di SMV. L'eventuale successivo contratto è regolato dalle regole generali di IIS SERVICE.

A conclusione delle ispezioni, SMV emette un Rapporto di Ispezione, a firma dell'Ispettore SMV e del Responsabile Tecnico della Divisione SMV, ove tra l'altro viene esplicitamente indicato il giudizio di conformità o meno alla norma di riferimento o alla specifica contrattuale.

4.3. Oggetto dell'Ispezione e soggetto responsabile

IIS SERVICE opera in conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17020 relativamente ai prodotti e al settore merceologico specificato al punto 1. La sua divisione SMV svolge l'attività ispettiva su elementi strutturali in acciaio, per manufatti integralmente metallici destinati alla viabilità stradale

presso officine, cantieri di terzi ovvero presso le proprie strutture sul territorio nazionale. IIS SERVICE è responsabile delle attività di ispezione della divisione SMV e ne garantisce la autonomia gestionale.

4.4. Requisiti strutturali di IIS SERVICE

IIS SERVICE con la sua divisione SMV è adeguatamente strutturato per garantire quanto indicato al § 4.1 e per svolgere le attività ispettive secondo quanto descritto al § 7.

5. RISORSE PER LE ATTIVITÀ ISPETTIVE

5.1. Personale

Nello svolgimento delle attività ispettive, SMV utilizza personale addestrato, qualificato e monitorato secondo quanto previsto da apposita procedura di sistema.

5.2. Dispositivi ed apparecchiature

5.2.1 SMV dispone di apparecchiature adeguate che consentono lo svolgimento di tutte le attività connesse ai servizi di ispezione commissionati. Tali apparecchiature sono identificate e dedicate allo scopo da IIS SERVICE.

5.2.2 Con riferimento alle apparecchiature citate al punto precedente, SMV si attiene alle regole e prassi di IIS SERVICE per:

- consentire l'accesso ad esse ed il loro l'utilizzo,
- garantirne l'appropriatezza continua in relazione al loro utilizzo,
- sottoporle a manutenzione,
- identificarle,
- tararle (limitatamente ai casi di apparecchiature che hanno influenza significativa sui risultati delle misure);
- predisporre un adeguato programma di taratura (vedere anche vedere Nota 1);
- utilizzarne i relativi campioni di misura di riferimento per la sola taratura;
- verificarle in esercizio tra tarature periodiche, ove applicabile;
- utilizzare materiali di riferimento riferibili a materiali di riferimento nazionali (vedere anche Nota 2);
- approvarne i fornitori, controllarle in ingresso, immagazzinarle opportunamente;
- verificare periodicamente il loro stato di immagazzinamento;
- garantire, ove appropriato adeguatezza di software, sicurezza dei dati e apparecchiature automatiche;
- registrare le informazioni pertinenti relative ad esse.

Nota 1 *Ove applicabile, la taratura delle apparecchiature fa riferimento a campioni nazionali ed internazionali di misura (ove disponibili); qualora la riferibilità a campioni nazionali ed internazionali non sia possibile, SMV è in grado di fornire evidenza soddisfacente della correlazione o accuratezza dei risultati dell'ispezione.*

Nota 2 *Ove applicabile, i campioni di riferimento di misura che SMV ha in dotazione sono utilizzati solo per le tarature e per nessun altro scopo; i campioni di riferimento sono tarati da un laboratorio accreditato.*

5.3. Subappalto

5.3.1 SMV esegue in proprio le ispezioni che ha accettato contrattualmente, con ispettori interni e, in casi circoscritti, con ispettori esterni preventivamente qualificati.

- 5.3.2 SMV informa il Cliente in fase di offerta della possibilità di subappaltare eventuali prove non distruttive o prove di laboratorio che dovessero risultare necessarie per formulare il giudizio di conformità. In tale caso le prove verranno condotte da Laboratori accreditati secondo ISO/IEC 17025 ed elencati in apposito elenco.
- 5.3.3 In ogni caso la responsabilità per qualsiasi determinazione di conformità dell'elemento sottoposto ad ispezione rispetto ai requisiti rimane a SMV.
- 5.3.4 Qualora SMV assegni a subappaltatori certe attività specializzate (es. prove di laboratorio o prove non distruttive), dispone di una persona qualificata ed esperta in grado di esprimere una valutazione indipendente dei risultati di queste attività subappaltate. SMV registra e conserva le informazioni dettagliate della propria indagine sulla competenza e sulla conformità dei propri subappaltatori, mantenendo altresì aggiornato un registro di tutti i subappalti.

6. ACCESSO ALLE ATTIVITÀ DI ISPEZIONE

I clienti di SMV che possono usufruire del servizio di ispezione, sono società terze, amministrazioni pubbliche, organizzazioni private o altre società del Gruppo Istituto Italiano della Saldatura che stipulino un contratto con IIS SERVICE, per i servizi di SMV.

7. PROCESSO DI ISPEZIONE

7.1. Fasi del processo di ispezione

Il processo di ispezione si articola di regola secondo le fasi di seguito riportate:

- richiesta di offerta per i servizi di ispezione da parte del Cliente;
- valutazione da parte del responsabile SMV della disponibilità di uomini e mezzi per soddisfare la richiesta nel tempo compatibile con le esigenze del Cliente;
- emissione della offerta tecnica, comprensiva dei dettagli sulle modalità operative, sui mezzi necessari per l'accesso ai manufatti, sulla necessità di tecnici o mezzi del Cliente a supporto della ispezione; l'offerta viene inoltre integrata con la richiesta di informazioni sui rischi correlati di cantiere e quanto sia necessario a garantire la sicurezza degli ispettori e del personale titolato ad operare nella medesima area; nel caso non ci siano le condizioni per l'emissione dell'offerta, il responsabile SMV ne dà motivato riscontro al Cliente;
- individuazione dell'ispettore SMV incaricato della attività (da parte del responsabile SMV);
- emissione della offerta economica comprensiva degli oneri dedicati alla sicurezza, generalmente contestuale a quella tecnica, secondo quanto concordato con il Cliente e sulla base del tariffario di IIS SERVICE per le attività ispettive (da parte del responsabile SMV e validata da AD). Nell'offerta viene indicato il periodo di validità della stessa;
- ricezione dell'ordine del Cliente che con esso accetta le clausole economiche, relative alla sicurezza e di carattere tecnico indicate nell'offerta; in deroga o in attesa dell'ordine formale, a giudizio del responsabile SMV, le attività di ispezione possono essere intraprese anche quando l'accettazione dell'offerta avvenga in forma di e-mail (qualora i rapporti con il Cliente siano consolidati e non si intravedano rischi di indisponibilità del Cliente stesso a riconoscere gli oneri relativi, la disponibilità di spazi e mezzi idonei e l'ottemperanza ai requisiti di sicurezza);
- eventuale accettazione formale (da parte di AD);
- invio, all'ispettore selezionato per l'attività ispettiva, di una comunicazione scritta attraverso la quale l'ispettore viene informato in merito all'oggetto dell'ispezione, al cliente e alla data dell'ispezione;
- organizzazione logistica (da parte del responsabile SMV);
- emissione di un Piano di Ispezione, in conformità ai requisiti contrattuali, condiviso con il Cliente prima dell'ispezione; il Piano di Ispezione deve specificare come minimo i seguenti

aspetti: l'oggetto dell'ispezione e i requisiti applicabili, le qualifiche degli ispettori incaricati, le prove e i controlli da effettuare, eventuali elementi o aspetti particolari da tenere presente in fase di ispezione;

- invio del Piano di Ispezione all'ispettore incaricato;
- esecuzione dell'ispezione (da parte dell'ispettore incaricato);
- redazione del Rapporto di Ispezione, a firma dell'Ispettore SMV, ove viene esplicitamente indicato la conformità delle attività al Piano di Ispezione ovvero estensioni o riduzioni rispetto a quanto ivi indicato e le relative motivazioni; il Rapporto è completato da un giudizio di conformità o meno alla norma di riferimento o alla specifica contrattuale. Il Rapporto di Ispezione è a firma dell'Ispettore SMV ed è approvato dal responsabile SMV per la trasmissione al Cliente;
- chiusura del lavoro ed emissione della fattura a cura della segreteria amministrativa di IIS SERVICE, previa autorizzazione del responsabile SMV.

A corredo di quanto sopra si precisa:

- in offerta non viene precisato l'ispettore SMV che effettuerà l'ispezione, salvo che esplicitamente il Cliente lo richieda; in ogni caso l'ispettore appartiene all'elenco degli ispettori SMV e può essere accompagnato (previa comunicazione) al Cliente da altro personale di IIS SERVICE in addestramento o di SMV stesso con compiti di monitoraggio;
- il Cliente deve mettere a conoscenza del responsabile SMV (preventivamente) e dell'Ispettore in sito, dei requisiti e delle dotazioni di sicurezza necessarie ai sensi della legislazione vigente nel paese ove l'ispezione viene effettuata.

7.2. Documentazione del Cliente

L'ispettore incaricato della ispezione esamina preventivamente la documentazione che il Cliente mette a disposizione relative agli elementi strutturali da esaminare (disegni del manufatto o dell'elemento strutturale stesso, informazione di dettaglio sul materiale, specifiche di fabbricazione ecc.): il riferimento ai documenti messi a disposizione, in qualunque formato cartaceo o elettronico, deve essere riportato in un elenco a corredo del Rapporto di Ispezione. Ciò anche per segnalare eventuali difformità che si siano riscontrate tra i documenti e i pezzi fisici in esame.

7.3. Risultati delle attività di ispezione

A conclusione delle ispezioni, SMV emette un Rapporto di Ispezione (finale), identificato con un numero progressivo non equivocabile secondo procedura interna e la data di emissione. Il Rapporto di Ispezione è di regola a firma dell'Ispettore SMV, e contiene almeno le informazioni di cui al successivo punto 7.4.

Tuttavia è possibile prevedere altri due casi rispetto a quello di emissione di un documento finale:

- qualora l'ispezione non sia stata completata (ad esempio per impossibilità di completo accesso agli elementi da ispezionare, oppure per condizioni superficiali di sporcizia o verniciatura irregolare);
- qualora l'ispettore richieda una caratterizzazione meccanica degli elementi identificando modalità di prelievo di campioni oppure di misure specifiche con attrezzature non nella sua disponibilità. In questo caso identificherà le zone di prelievo e concorderà con il Cliente la data e le modalità di prova presso un laboratorio accreditato secondo UNI CEI EN ISO/IEC 17025.

In questi casi l'ispettore emette un documento denominato Rapporto di Ispezione intermedio, con le informazioni disponibili alla data del documento.

Il Rapporto di Ispezione intermedio può essere anche emesso qualora l'ispezione venga condotta in un periodo di tempo prolungato (es. superiore ad un mese). In tal caso possono essere emessi uno o più Rapporti di Ispezione intermedi contenenti i risultati dell'ispezione alla data di emissione del rapporto.

7.4. Contenuti del Rapporto di Ispezione SMV

Di regola, se non altrimenti specificato dal contratto, il Rapporto di Ispezione contiene almeno:

- identificativo del documento (nota specifica se il rapporto di ispezione è parziale);
- indicazione della Divisione SMV
- riferimento al Cliente;
- riferimento al manufatto o all'elemento strutturale in esame;
- data dell'ispezione;
- numerazione delle pagine e numero totale di pagine con riferimento ad eventuali allegati;
- giudizio di conformità o meno alla norma di riferimento o alla specifica contrattuale;
- eventuali difformità degli elementi rispetto ai documenti del Cliente a disposizione;
- eventuali difficoltà di accesso ai manufatti;
- condizioni superficiali degli elementi strutturali;
- eventuali parti non ispezionate o qualunque nota che l'ispettore ritenga rilevante per corroborare il proprio giudizio sulla conformità dell'elemento;
- esplicito divieto di manipolazione e di riproduzione non autorizzata dal Cliente; il divieto di duplicazione non si applica al personale di IIS SERVICE;
- il nome e la firma dell'ispettore SMV
- la firma di approvazione del responsabile SMV.

Nota: ad accreditamento ottenuto, i rapporti di ispezione riporteranno anche il marchio di ACCREDIA

In generale il giudizio formulato dall'ispettore incaricato dell'ispezione si differenzia a seconda che la struttura sia esercita oppure di nuova fabbricazione o installazione.

Nel caso di strutture di nuova fabbricazione o installazione, eventuali anomalie possono essere espresse in termini di:

- rilievi (o non conformità): sono anomalie riscontrate che risultano in contrasto con requisiti di norme, leggi, specifiche tecniche o elaborati grafici di progetto richiamati nel contratto; debbono essere gestiti come non conformità, se non diversamente previsto a livello contrattuale;
- osservazioni: sono raccomandazioni per il miglioramento.

I rilievi devono in generale essere gestiti e presi in carico dal Cliente e le modalità di gestione e trattamento possono essere definite in collaborazione con IIS SERVICE.

In base alla tipologia dei rilievi riscontrati ed alle specifiche contrattuali stipulate con il Cliente, possono essere richieste successive ispezioni per la valutazione della gestione dei rilievi e la risoluzione delle non conformità riscontrate.

Nel caso di strutture esercite, l'ispezione è mirata in generale a valutare lo stato di degrado. Se non diversamente stabilito contrattualmente, l'esito viene espresso secondo diversi livelli di giudizio:

- Giudizio di GRADO 1: presenza di difetti gravi, estesi e sistematici su elementi principali, che possono comportare la perdita della loro funzione strutturale: cricche propagate in materiale base attribuibili al servizio, rotture, corrosione avanzata tale da poter compromettere la funzionalità strutturale;
- Giudizio di GRADO 2: elementi strutturali deteriorati: concorrenza di difettologie differenti quali corrosione generalizzata, sistematici difetti di fabbricazione, cricche localizzate in saldatura e non propagate nel materiale base adiacente e attribuibili al servizio;
- Giudizio di GRADO 3: elementi strutturali in discrete condizioni: protezione superficiale sistematicamente deteriorata e/o corrosione localizzata e/o sistematici difetti di fabbricazione o cricche localizzate in saldatura e non propagate nel materiale base adiacente e attribuibili al servizio;
- Giudizio di GRADO 4: elementi strutturali in buone condizioni: protezione superficiale localmente deteriorata e/o difetti di fabbricazione e assenza di danneggiamenti per corrosione o di cricche attribuibili al servizio;

- Giudizio di GRADO 5: elementi strutturali in ottime condizioni: protezione superficiale integra e assenza di danneggiamenti per corrosione o di cricche attribuibili al servizio.

Il giudizio dell'ispezione, in relazione al livello di giudizio, può costituire un elemento di ingresso per la definizione di azioni di ripristino o dell'ulteriore periodo di esercizio prima della successiva ispezione (valutazioni che non rientrano nell'ambito del rapporto di ispezione emesso).

I primi 2 livelli sono da interpretare come "rilievi" e richiedono di essere rapidamente presi in carico dal Committente con azioni di ripristino. I livelli di giudizio di Grado 3-4 sono da intendersi come "osservazioni" da monitorare attraverso ispezioni successive con periodicità da definire di volta in volta in base alla tipologia della struttura.

7.5. Redazione del Rapporto di Ispezione e trasmissione al Cliente

Come già indicato al punto 7.1 il Rapporto di Ispezione è a firma dell'Ispettore SMV e viene trasmesso al responsabile SMV per il relativo riesame, l'approvazione e la trasmissione al Cliente.

Le eventuali modifiche apportate al Rapporto da parte del responsabile SMV sono in ogni caso comunicate all'ispettore.

In base alle attività concordate contrattualmente, possono essere emessi dei rapporti di ispezione intermedi riportanti gli esiti di attività di ispezioni intermedie; una volta concluse le attività, l'ispettore SMV emette il rapporto finale in cui confluiscono i risultati conclusivi delle ispezioni.

Correzioni o aggiunte ad un rapporto di ispezione dopo il rilascio, sono registrati e giustificati in conformità ai requisiti del punto 7.4.

Nota: IIS SERVICE non emette "certificati di ispezione"

8. UTILIZZO DEL MARCHIO ACCREDIA

Il marchio ACCREDIA può essere utilizzato sulle etichette che possono essere apposte agli items ispezionati. In tal caso l'etichetta deve indicare chiaramente che l'item è stato ispezionato, (ad esempio, "ispezionato da .,") ed includere almeno le seguenti informazioni:

- il nome e il numero di accreditamento dell'Organismo di Ispezione accreditato (IIS SERVICE);
- l'identificazione delle apparecchiature;
- la data dell'ispezione;
- il riferimento al rapporto di ispezione rilasciato in relazione all'ispezione.

Il Marchio ACCREDIA non deve essere mai utilizzato disgiuntamente dal Marchio di IIS SERVICE.

Il Marchio ACCREDIA non deve essere utilizzato in modo da lasciar intendere che ACCREDIA abbia certificato o approvato il prodotto oggetto dell'ispezione accreditata, o in altra maniera comunque fuorviante.

9. RECLAMI E RICORSI

I reclami e i ricorsi del Cliente riguardanti le attività di ispezione svolte da SMV vengono gestiti in accordo a quanto specificato nel Manuale del Sistema di Gestione Qualità, par. 10.2.4.

In particolare SMV risponde in forma scritta a chi ha effettuato il reclamo, dando tutte le informazioni sulle azioni scelte e sui tempi necessari per portarle a termine.

I ricorsi riguardanti i risultati delle attività di ispezione devono pervenire entro e non oltre trenta giorni dalla ricezione ufficiale del Rapporto di Ispezione. I ricorsi vengono presi in esame e sono analizzati da persone tecnicamente competenti che non hanno partecipato all'ispezione oggetto di ricorso, coinvolgendo laddove necessario il Legale Rappresentante AD.

10. VARIE

Per tutto quanto non qui esplicitamente indicato (controversie, impegni contrattuali, riservatezza, cause di forza maggiore, responsabilità civile, foro di competenza) valgono le indicazioni richiamate nell'offerta e nel documento generale sui contratti di IIS SERVICE allegato alla offerta stessa.