



## **Allegato 7**

### **LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI E PENALI**

#### **1. Premesse/Obiettivi**

EUR S.p.A. con l'appalto dei servizi riportati in CSA ha l'obiettivo di assicurare la piena funzionalità del proprio patrimonio immobiliare, l'efficienza e la rispondenza normativa degli impianti ma anche di garantire un miglioramento continuo della qualità e delle prestazioni degli stessi alle quali dovrà corrispondere la riduzione dei costi di esercizio, nonché un aumento dei livelli di disponibilità degli impianti oggetto del servizio.

Pertanto è compito dell'Appaltatore, come anche citato nel CSA, proporre e realizzare, d'intesa e con approvazione di EUR S.p.A. per l'intera durata contrattuale processi, attività, modelli organizzativi e quanto altro occorra per garantire i risultati attesi e conseguire il continuo e progressivo miglioramento dei servizi offerti.

Di seguito sono riportati per i servizi di governo e tecnici oggetto di controllo e misurazione, i livelli prestazionali attesi:

#### **Servizi di Governo**

- atti preliminari all'avvio del Servizio (Sopralluoghi di affiancamento e verifica tecnica, indicazione Organizzazione e Personale Tecnico);
- data Entry nel Sistema informativo Web - on line – fornito dalla committenza;
- gestione e coordinamento di attività;
- definizione di aspetti progettuali costruttivi;
- aggiornamento anagrafica tecnica immobili;
- audit servizi;
- analisi e piani di ottimizzazione energetica;

#### **Servizi tecnici**

- conduzione impianto;
- manutenzione programmata;
- riparazione e sostituzione di parti;
- assistenza al controllo degli Enti preposti;
- interventi a guasto;
- preventivi;
- servizio reperibilità;
- lavori

EUR S.p.A. durante la fase di start-up e per tutta la durata contrattuale, provvederà a misurare costantemente gli SLA contrattuali, le cui risultanze saranno comunicate al fornitore attraverso PEC; per eventuali precisazioni il fornitore avrà 15 gg, naturali e consecutivi, a decorrere dalla ricezione della comunicazione per formulare riscontro puntuale, trascorso tale periodo le risultanze stesse degli SLA si intenderanno accettate e daranno luogo ai provvedimenti amministrativi economici contabili.

## 2. Livelli prestazionali attesi specifici per i servizi richiesti

In relazione alla natura dei servizi ed alla criticità agli effetti della fruibilità dei luoghi oggetto del Di seguito si riportano i Service Agreement Level attesi:

SERVIZI DI GOVERNO / COORDINAMENTO			
	SLA ATTESO	IPOTESI DI INADEMPIMENTO DA SANZIONARE CON PENALE/VALORE PENALE	Penali in fase di Start Up
1	<b>Atti preliminari all'avvio del Servizio</b> Accurata ricognizione di tutti gli impianti in affiancamento al manutentore uscente con sottoscrizione di avvenuto sopralluogo a firma congiunta prima dell'inizio del servizio	Mancata o incompleta consegna del Modello verbale constatazione: € 100 per ogni Modello verbale constatazione mancante relativo ai sopralluoghi di affiancamento e verifica tecnica, indicazione organizzazione e personale tecnico prima dell'inizio del servizio.	SI
2	<b>Reperibilità</b> del Coordinatore tecnico o suo sostituto.	Mancata reperibilità del Coordinatore tecnico o suo sostituto: € 100 ad evento entro 1 ora dalla chiamata.	SI
3	Presentazione <b>documentazione/richieste</b> per il rinnovo di autorizzazioni, licenze di esercizio, verifiche periodiche etc.	Rispetto delle scadenze di legge per la presentazione o il rinnovo di documenti di cui all'art. 9 del CSA: € 50 per ogni giorno di ritardo fatto salvo il maggior danno derivante dall'applicazione di sanzioni da parte degli organi pubblici competenti oltre eventuali interruzioni di attività lavorative derivanti dal divieto di utilizzo dell'immobile o parte di esso.	SI
4	<b>Esito Audit</b> a cura di Fornitori terzi e/o a cura di EUR S.p.A.	Penale di € 500 per ogni audit negativa riscontrata.	NO
5	<b>Aggiornamento giornaliero</b> delle attività di manutenzione (data entry) nel <b>Sistema informativo gestionale</b> .	Mancato aggiornamento del sistema informativo e pagina web: penale di € 10 per ogni giorno di ritardo successivo ai 3 giorni dalla data di chiusura del guasto e/o l'attività di manutenzione programmata.	SI
6	<b>Aggiornamento del censimento degli asset degli immobili</b> a seguito di variazioni o di difformità riscontrate durante le attività di manutenzione programmata / guasto / richiesta.	Mancato aggiornamento della documentazione tecnica: penale di € 10 per ogni giorno di ritardo successivo ai 7 giorni dalla comunicazione alla Committenza della variazione / difformità riscontrata.	NO

MANUTENZIONE – PROGRAMMATA			
	SLA ATTESO	IPOTESI DI INADEMPIMENTO DA SANZIONARE CON PENALE/VALORE PENALE	Penali in fase di Start Up
7	<b>Intervento di manutenzione ordinaria programmata:</b> come da Piano annuale della manutenzione approvato. Si fa obbligo all'assuntore di assicurare che almeno il 95% delle operazioni di manutenzione	Corretta e puntuale esecuzione del programma di manutenzione annuale: € 100 per ogni punto percentuale di manutenzione non eseguita rispetto al 95% delle schede di manutenzione programmata correttamente eseguite.	NO

	programmata siano eseguite correttamente nei tempi pianificati come da cronoprogramma. La prestazione sarà misurata su base mensile sul totale delle manutenzioni preventive programmate come confermate nel registro mensile delle attività.	In caso la composizione della squadra manutentiva, sia inadeguata per assenza o diversità di una o più qualifiche professionali previste nelle schede di manutenzione verrà applicata una penale pari al 10% del valore economico delle operazioni svolte dalla squadra nella giornata.	
--	---	---	--

MANUTENZIONE A GUASTO O A RICHIESTA IMPIANTI TECNONOLOGICI E OPERE EDILI			
	SLA ATTESO	IPOTESI DI INADEMPIMENTO DA SANZIONARE CON PENALE/VALORE PENALE	Penali in fase di Start Up
8	<b>Intervento in Emergenza:</b> da concludersi entro 2 ore dalla presa in carico.	Mancata tempestività dell'intervento nei casi di emergenza: € 100 per ogni ora di ritardo dal tempo stabilito per la conclusione dell'intervento oltre le 2 ore fino ad un massimo di 4 ore. Laddove l'Appaltatore non abbia potuto completare l'intervento nei tempi previsti ma abbia comunque garantito la sicurezza delle persone o cose e/o il regolare svolgimento dell'evento, verrà aperto un nuovo ticket, a cura del coordinatore, per il completamento dell'intervento come "riparazione programmabile".	SI
9	<b>Intervento d'Urgenza:</b> da effettuarsi e concludersi entro 24 h dalla presa in carico.	Mancata tempestività dell'intervento nei casi di urgenza: € 100 per ogni ora di ritardo dalla scadenza delle 24h fino ad un massimo di 6 ore. Laddove il fornitore non abbia potuto completare l'intervento nei tempi previsti ma abbia comunque garantito la funzionalità dell'edificio e/o il comfort degli utenti/utilizzatori, verrà aperto un nuovo ticket, a cura del Coordinatore, per il completamento dell'intervento come "riparazione programmabile".	NO
10	<b>Intervento Programmabile:</b> da effettuarsi e concludersi nei tempi indicati nella richiesta (OdA).	Ritardo nell'esecuzione di intervento programmabile: € 100 per ogni giorno di ritardo dalla scadenza indicata nella richiesta (OdA) fino ad un massimo di 5 giorni naturali e consecutivi salvo diversa pattuizione con la Direzione tecnica.	NO
11	Nell'ipotesi di intervento a guasto o a richiesta il <b>preventivo</b> va definito e caricato sul Sistema Informativo gestionale a cura dell'Appaltatore entro 5 giorni dalla data di presa in carico dell'intervento.	Per mancata tempestività della presentazione del preventivo entro 5 giorni dalla data di presa in carico dell'intervento/rilevazione del guasto: € 50,00 per ogni giorno di ritardo. Nei casi di urgenza tale tempo va compreso al massimo per renderlo compatibile con la natura dell'intervento.	NO
12	<b>Lavori di manutenzione programmati:</b> da concludersi nei tempi indicati nella richiesta (OdA).	Ritardo nell'esecuzione dell'intervento: La percentuale sarà indicata nell'OdA e può variare dallo 0,05% allo 0,5% dell'importo dell'OdA per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo dalla scadenza indicata	NO



## CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Accordo Quadro con unico operatore per l'esecuzione dei servizi di manutenzione ordinaria preventiva e/o a guasto e di manutenzione straordinaria edile ed impiantistica presso gli edifici di proprietà di EUR S.p.A.

	nella richiesta.	
--	------------------	--

SERVIZI DI PRESIDIO ORDINARIO E SU RICHIESTA			
	SLA ATTESO	IPOTESI DI INADEMPIMENTO DA SANZIONARE CON PENALE/VALORE PENALE	Penali in fase di Start Up
13	<b>Servizio di Presidio ordinario e su richiesta</b> Deve essere assicurato il presidio ordinario come da capitolato e su richiesta come da specifiche richieste.	Per mancata presenza del personale preposto in tutto o in parte rispetto ai turni e/o agli orari previsti, per utilizzo di personale con diverso livello di qualifica rispetto a quello richiesto, per inadeguatezza del servizio prestato (fatte salve le detrazioni contabili): sarà applicata una penale pari a 10% del costo giornaliero del presidio per ogni giorno in cui abbiano a verificarsi una o più tra le anomalie sopra indicate.	SI

OFFERTA MIGLIORATIVA			
	SLA ATTESO	IPOTESI DI INADEMPIMENTO DA SANZIONARE CON PENALE/VALORE PENALE	Penali in fase di Start Up
14	<b>Attivazione/stipula contratto con casa costruttrice/centro di assistenza</b> di cui all'art. 4.2.1 del CSA e conformemente al numero indicato nel documento di offerta.	Mancata attivazione/stipula contratto con casa costruttrice/centro di assistenza penale di € 500 per ogni 15 giorni di ritardo (ad evento).	SI
15	<b>Audit a cura di Fornitori terzi</b> di cui all'art. 16 del CSA conformemente al numero indicato nel documento di offerta.	Mancata attivazione/stipula contratto con Audit terzi penale di € 500 per ogni 15 giorni di ritardo (ad evento). Penale di € 200 per ogni audit non eseguita con la frequenza indicata nell'offerta migliorativa. L'inadempienza è valutata per ogni periodo di fatturazione (SAL).	SI
16	<b>Elaborazione evoluta schemi a blocchi impianti</b> conformemente al tempo indicato nel documento di offerta a partire dalla data di consegna del servizio.	Penale di € 100 ogni 5 giorni di ritardo rispetto alla tempistica indicata nell'offerta.	SI
17	<b>Riduzione del tasso di guasto impianti meccanici/elettrici</b> conformemente alle modalità indicate nei documenti di offerta. Il guasto su cui calcolare la riduzione è il guasto degli impianti che provoca un disservizio ai conduttori anche su porzioni delle unità immobiliare non garantendo le normali condizioni di fruizione degli spazi (ad esempio mancato mantenimento delle condizioni microclimatiche di norma, mancanza di alimentazione elettrica, illuminazione ecc.). Il tasso di riduzione del guasto è calcolato partendo dal dato storico di guasto sugli impianti pari ad una media di 50 guasti/anno. Tasso di riduzione del guasto = $1 - (\text{n. guasti registrati} / \text{dato storico guasti})$	La riduzione del guasto attesa in maniera proporzionale su tutti gli immobili, è del 20% a 12 mesi dall'avvio del servizio. In caso di mancato raggiungimento di tale valore sarà applicata una penale pari € 200 per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso all'unità) inferiore al 20% con un limite massimo di € 6.000. A sei mesi dall'avvio del servizio viene effettuata la prima verifica del trend di riduzione del tasso di guasto. Non sono previste penali per questa prima verifica.	NO



## CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Accordo Quadro con unico operatore per l'esecuzione dei servizi di manutenzione ordinaria preventiva e/o a guasto e di manutenzione straordinaria edile ed impiantistica presso gli edifici di proprietà di EUR S.p.A.

### **Ulteriori Penali**

EUR S.p.A. si riserva inoltre di applicare una penale di € 500 nel caso vengano inequivocabilmente accertate dichiarazioni mendaci nell'ambito dello svolgimento dei servizi di governo/coordinamento, di manutenzione a guasto e di tipo preventivo-programmato. Si fa riferimento, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, ai casi di chiusura a sistema di ticket non eseguiti, alla dichiarazione di avvenuta esecuzione della manutenzione programmata in assenza della effettiva e certificabile attività manutentiva etc. che vengano riscontrati nel corso di controlli a campione o nelle previste visite di Audit.

In caso di interventi non eseguiti o eseguiti in modo non conforme da parte dell'appaltatore EUR S.p.A. si riserva la facoltà di procedere con esecuzioni in danno attraverso ditte Terze, applicando il maggior costo sostenuto all'appaltatore stesso in aggiunta al valore delle penali maturate. Le detrazioni saranno applicate sul rateo della mensilità successiva a quella in cui si è manifestato l'evento e ove non ci fosse capienza, si procederà con l'escussione della cauzione definitiva prevista (art. 103 comma 1 del D.lgs. 50/2016).