



Allegato n. 12

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, decoro e sicurezza delle proprie e/o gestite aree verdi.

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;
- aggiornamento anagrafica aree verdi;
- audit servizi;

Servizi tecnici

- manutenzione programmata;
- interventi a guasto;
- preventivi;
- servizio reperibilità;
- servizi a richiesta

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 fase Start Up
1	Atti preliminari all'avvio del Servizio Accurata ricognizione di tutte le aree verdi 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. Per ogni Modello verbale constatazione mancante relativo ai sopralluoghi di affiancamento e verifica tecnica, indicazione organizzazione e personale tecnico prima dell'inizio del servizio.	0,5 per mille dell'importo contrattuale	SI
2	Reperibilità del Coordinatore tecnico o suossostituto.	Mancata reperibilità del Coordinatore tecnico o suo sostituto. Ad evento entro 1 ora dalla chiamata.	0,5 per mille dell'importo contrattuale	SI
3	Esito Audit a cura di EUR S.p.A.	Per ogni audit negativa riscontrata	0,5 per mille dell'importo contrattuale	NO
4	Aggiornamento giornaliero delle attività di manutenzione (data entry) nel Sistema informativo gestionale .	Mancato aggiornamento del sistema Informativo aziendale. Per ritardo superiore a 3 giorni dalla data di chiusura del guasto e/o l'attività di manutenzione programmata.	0,5 per mille dell'importo contrattuale	SI
5	Aggiornamento del censimento delle aree verdi a seguito di variazioni o di difformità riscontrate durante le attività di manutenzione programmata o a richiesta.	Mancato aggiornamento della documentazione tecnica. Per ritardo superiore a 7 giorni dalla comunicazione alla Committenza della variazione / difformità riscontrata.	0,5 per mille dell'importo contrattuale	NO



MANUTENZIONE ORDINARIA A CANONE FISSO E VARIABILE				
	SLA ATTESO	IPOTESI DI INADEMPIMENTO DA SANZIONARE CON PENALE	VALORE PENALE	Penali fase Start Up
6	Intervento di manutenzione ordinaria programmata canone variabile: come da Piano annuale della manutenzione approvato. Si fa obbligo all'assuntore di assicurare che almeno il 95% delle operazioni di manutenzione 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.	Corretta e puntuale esecuzione del programma di manutenzione annuale. Per ogni punto percentuale di manutenzione non eseguita rispetto al 95% delle schede di manutenzione programmata correttamente eseguite.	0,5 per mille dell'importo relativo all'importo contrattuale canone fisso e variabile	NO
7	Intervento di manutenzione ordinaria programmata canone variabile: composizione squadra operativa	In caso di inadeguata composizione della squadra manutentiva, sia per assenza o diversità di una o più qualifiche professionali previste nelle schede di manutenzione.	0,5 per mille dell'importo relativo all'importo contrattuale canone variabile	SI
8	Intervento di manutenzione ordinaria programmata canone variabile: taglio aree prative	Mancata raccolta rifiuti dell'area prativa prima del taglio dell'erba	0,5 per mille dell'importo relativo all'importo contrattuale canone variabile	si
9	Intervento di manutenzione ordinaria programmata canone variabile: taglio aree prative	Uso improprio di decespugliatore nei pressi del colletto di alberi e arbusti	0,5 per mille dell'importo relativo all'importo contrattuale canone variabile	si
10	Intervento di manutenzione ordinaria programmata canone variabile: rimozione materiale di risulta vegetale derivato da potature, sfalci ecc. nella stessa giornata di esecuzione degli interventi.	Mancata rimozione materiale di risulta vegetale derivato da potature, sfalci ecc. nella stessa giornata di esecuzione degli interventi.	0,5 per mille dell'importo relativo all'importo contrattuale canone variabile	si
11	Manutenzione ordinaria a canone fisso e variabile: coordinamento attività	Mancata presenza giornaliera coordinatore	0,5 per mille dell'importo relativo all'importo contrattuale canone variabile	



MANUTENZIONE STRAORDINARIA A RICHIESTA EXTRA CANONE				
	SLA ATTESO	IPOTESI DI INADEMPIMENTO DA SANZIONARE CON PENALE	VALORE PENALE	Penali fase Start Up
7	Intervento d'Emergenza: da concludersi entro 2 ore dalla presa in carico. Non si applica la penale laddove l'Appaltatore, pur non avendo completato l'intervento nei tempi previsti, abbia comunque tempestivamente motivato l'impossibilità e garantito la sicurezza delle persone o cose. Nel qual caso verrà aperto un nuovo ticket, a cura del coordinatore, per il completamento dell'intervento.	Mancata tempestività dell'intervento nei casi di emergenza. Per ritardo, oltre le 2 ore, dal tempo stabilito per la conclusione dell'intervento.	1 per mille dell'importo contrattuale relativo ai servizi extra canone	SI
8	Intervento d'Urgenza: da effettuarsi e concludersi entro 24 ore dalla presa in carico. Non si applica la penale laddove l'Appaltatore, pur non avendo completato l'intervento nei tempi previsti, abbia comunque tempestivamente motivato l'impossibilità e garantito la fruibilità delle aree verdi. Nel qual caso verrà aperto un nuovo ticket, a cura del coordinatore, per il completamento dell'intervento.	Mancata tempestività dell'intervento nei casi di urgenza Per il ritardo dalla scadenza prevista dal CSA per la conclusione dell'intervento (24 ore).	1 per mille dell'importo contrattuale relativo ai servizi extra canone	NO
9	Intervento Programmabile: da effettuarsi e concludersi nei tempi indicati nella richiesta (OdA) salvo diversa pattuizione con la Direzione tecnica.	Ritardo nell'esecuzione dell'intervento programmabile Dalla data di scadenza indicata nella richiesta (OdA).	1 per mille dell'importo contrattuale relativo ai servizi extra canone	NO
10	Nell'ipotesi di intervento di manutenzione straordinaria a richiesta il preventivo va definito e caricato sul Sistema Informativo gestionale a cura dell'Appaltatore entro 5 giorni dalla data di presa in carico dell'intervento. Nei casi di urgenza tale tempo va compresso al massimo per renderlo compatibile con la natura dell'intervento.	Per mancata tempestività della presentazione del preventivo entro 5 giorni dalla data di presa in carico dell'intervento/rilevazione dell'anomalia. Per ogni giorno di ritardo.	0,5 per mille dell'importo contrattuale relativo ai servizi extra canone	NO



SERVIZI DI PRESIDIO ORDINARIO				
	SLA ATTESO	IPOTESI DI INADEMPIMENTO DA SANZIONARE CON PENALE	VALORE PENALE	Penali fase Start Up
11	Servizio di Presidio ordinario Deve essere assicurato il presidio ordinario come da capitolato e su richiesta come da specifiche indicazioni.	Per mancata presenza del personale preposto, in tutto o in parte, rispetto agli orari previsti, per utilizzo di personale con diverso livello di qualifica rispetto a quello richiesto, per inadeguatezza del servizio prestato (fatte salve detrazioni contabili) Per ogni giorno in cui abbiano a verificarsi una o più tra le anomalie sopra indicate.	2 per mille dell'importo contrattuale canone fisso	SI

Ulteriori Penali

EUR S.p.A. si riserva inoltre di applicare una penale pari al 0,3 per mille dell'importo contrattuale nel caso vengano inequivocabilmente accertate dichiarazioni mendaci nell'ambito dello svolgimento dei servizi di governo/coordinamento, di manutenzione straordinaria a richiesta. 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 di cui all'art. 117 del D.lgs. 36/2023



Accordo quadro per l'esecuzione di servizi di manutenzione delle aree verdi di proprietà e/o gestite da EUR SpA -
ALL. 12 al Capitolato Speciale di Appalto