

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E PRESIDIO TECNICO PER EVENTI

PALAZZO DEI CONGRESSI



ALLEGATO 08

LIVELLO DI SERVIZIO ATTESI (SLA) E PENALI

EUR SpA

Largo Virgilio Testa 23, 00144 Roma
T +39 06 54 251 F +39 06 54 25 22 77
eurspa.it

Codice Fiscale 80045870583
Partita Iva 02117131009
Capitale Sociale €645.248.000 i.v.



ALLEGATO 8

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E PRESIDIO TECNICO PER EVENTI DEL PALAZZO DEI CONGRESSI

SERVICE LEVEL AGREEMENT 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 Palazzo dei Congressi, 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;
- completamento Anagrafica tecnica impianti (consistenza);
- 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;

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 il quale le risultanze

EUR SpA

Largo Virgilio Testa 23, 00144 Roma
T +39 06 54 251 F +39 06 54 25 22 77
eurspa.it

Codice Fiscale 80045870583
Partita Iva 02117131009
Capitale Sociale €645.248.000 i.v.

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 servizio, sono stati individuati alcuni parametri da tenere costantemente sotto controllo.

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 | Atti preliminari all'avvio del Servizio Accurata ricognizione di tutti gli impianti in affiancamento al manutentore uscente con sottoscrizione di avvenuto sopralluogo a firma congiunta (Allegato 5f Modello verbale constatazione) prima dell'inizio del servizio | Mancata o incompleta consegna del Modello verbale constatazione: € 50 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 | Reperibilità 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 documentazioni/richieste 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. 4.1 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 | Esito Audit a cura di Fornitori terzi e/o a cura di EUR S.p.A. | Penale di € 500 per ogni audit negativa riscontrata. | NO |
| 5 | Aggiornamento giornaliero (data entry) nel Sistema informativo gestionale . | 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. | NO |

| MANUTENZIONE PREVENTIVA – PROGRAMMATA | | | |
|---------------------------------------|---|--|----------------------------|
| | SLA ATTESO | IPOTESI DI INADEMPIMENTO DA SANZIONARE CON PENALE/VALORE PENALE | Penali in fase di Start Up |
| 6 | Intervento di manutenzione ordinaria programmata: come da Piano annuale della manutenzione approvato. Si fa obbligo all'assuntore di assicurare che almeno il 95% delle operazioni di manutenzione preventiva/programmata siano eseguite correttamente nei tempi pianificati come da cronoprogramma. La prestazione sarà misurata su base mensile sul | 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 preventiva/programmata correttamente eseguite. In caso la composizione della squadra manutentiva, sia inadeguata per assenza o diversità di una o più qualifiche | NO |

EUR SpA



CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
MANUTENZIONE E PRESIDIO TECNICO PER EVENTI DEL PALAZZO DEI CONGRESSI

| | | | |
|--|---|---|--|
| | totale delle manutenzioni preventive programmate come confermate nel registro mensile delle attività. | professionali previste nell'allegato 3 al CSA 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 ED OPERE EDILI | | | |
|---|--|--|----------------------------|
| | SLA ATTESO | IPOTESI DI INADEMPIMENTO DA SANZIONARE CON PENALE/VALORE PENALE | Penali in fase di Start Up |
| 7 | Intervento in Emergenza: 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". | NO |
| 8 | Intervento d'Urgenza: 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 confort degli utenti/utilizzatori, verrà aperto un nuovo ticket, a cura del Coordinatore, per il completamento dell'intervento come "riparazione programmabile". | NO |
| 9 | Intervento Programmabile: 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 |
| 10 | Nell'ipotesi di intervento a guasto o 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. | 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 |

EUR SpA

Largo Virgilio Testa 23, 00144 Roma
T +39 06 54 251 F +39 06 54 25 22 77
eurspa.it

Codice Fiscale 80045870583
Partita Iva 02117131009
Capitale Sociale €645.248.000 i.v.

| SERVIZI DI PRESIDIO ORDINARIO E SU RICHIESTA | | | |
|--|---|--|----------------------------|
| | SLA ATTESO | IPOTESI DI INADEMPIMENTO DA SANZIONARE CON PENALE/VALORE PENALE | Penali in fase di Start Up |
| 11 | Servizio di Presidio Deve essere assicurato il presidio ordinario come previsto dall'allegato n. 3 del CSA e quello ad eventi 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 previsto nell'allegato 3 del Capitolato, 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 |
| 12 | Attivazione/stipula contratto con casa costruttrice/centro di assistenza di cui all'art. 4.2 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 |
| 13 | Audit a cura di Fornitori terzi di cui all'art. 16 del CSA. | 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). | NO |
| 14 | Misuratori: si fa obbligo all'appaltatore di installare nel corso della vigenza contrattuale il numero di misuratori offerti in sede di gara di cui all'art. 4.1 del CSA, conformemente ai tempi indicati nei documenti di offerta. | Mancata installazione di misuratori: € 50 per ogni misuratore non installato ogni 15 giorni di ritardo oltre il tempo indicato nell'offerta migliorativa fino ad un massimo di 45 giorni. | SI |
| 15 | Censimento degli asset impiantistici ed elaborazione dell'anagrafica. di cui all'art. 4.1 del CSA conformemente ai tempi indicati nei documenti di offerta. | Penale di € 100 ogni 5 giorni di ritardo rispetto alla tempistica indicata nel cronoprogramma di offerta. | SI |
| 16 | Analisi, adeguamento e inserimento degli elaborati "as built" Dwg nel sistema informativo aziendale di cui all'art. 44.5 del CSA conformemente ai tempi indicati nei documenti di offerta. | Penale di € 100 ogni 5 giorni di ritardo rispetto alla tempistica indicata nel cronoprogramma di offerta. | SI |



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).

EUR SpA

Largo Virgilio Testa 23, 00144 Roma
T +39 06 54 251 F +39 06 54 25 22 77
eurspa.it

Codice Fiscale 80045870583
Partita Iva 02117131009
Capitale Sociale €645.248.000 i.v.