

Tabella delle prestazioni

| Obiettivo valutazione | Obiettivo del controllo | Servizio coinvolto | Parametro | Livello di servizio | Tolleranza per anno senza penale | Modalità di controllo | Penale | Valore penale sotto soglia (in Euro) | Valore soglia oltre penale | Valore penale sopra soglia (in Euro) |
|---|---|--|--|---|--|--|---|---|---|--|
| Preservare lo stato di conservazione degli impianti tecnologici | Disponibilità degli impianti | Impianti elettrici | Mancata esecuzione delle attività previste e/o mancato rispetto degli standard garantiti nell'offerta e delle norme vigenti | Primo intervento entro 4, 6 o 24 ore in funzione del livello di urgenza | 3 ritardi o 24 ore di ritardo cumulate | Visite ispettive da parte della Direzione Tecnica e/o Ufficio Tecnico e segnalata dal Dirigente o Responsabile della Sede e riportato sul verbale d'intervento | Applicabile ad ogni ulteriore ora di ritardo di intervento con tempi superiori ai livelli di servizio | 100,00 per ogni impianto | Oltre 10 ritardi o 150 ore di ritardo cumulate per anno | 200,00 per ogni impianto |
| | Disponibilità degli impianti | Impianti di illuminazione ordinaria | Mancata esecuzione delle attività previste e/o mancato rispetto degli standard garantiti nell'offerta e delle norme vigenti | Primo intervento entro 4, 6 o 24 ore in funzione del livello di urgenza | 5 ritardi o 48 ore di ritardo cumulate | Visite ispettive da parte della Direzione Tecnica e/o Ufficio Tecnico e segnalata dal Dirigente o Responsabile della Sede e riportato sul verbale d'intervento | Applicabile ad ogni ulteriore ora di ritardo di intervento con tempi superiori ai livelli di servizio | 100,00 per ogni impianto | Oltre 10 ritardi o 150 ore di ritardo cumulate per anno | 200,00 per ogni impianto |
| | Disponibilità degli impianti | Impianti di illuminazione di emergenza | Mancata esecuzione delle attività previste e/o mancato rispetto degli standard garantiti nell'offerta e delle norme vigenti | Primo intervento entro 4, 6 o 24 ore in funzione del livello di urgenza | 1 ritardi o 8 ore di ritardo cumulate | Visite ispettive da parte della Direzione Tecnica e/o Ufficio Tecnico e segnalata dal Dirigente o Responsabile della Sede e riportato sul verbale d'intervento | Applicabile ad ogni ulteriore ora di ritardo di intervento con tempi superiori ai livelli di servizio | 50,00 per ogni apparecchio/ 300,00 per ogni impianto | ZERO | Rescissione contratto |
| | Disponibilità dell'impianto | Impianto antincendio ad attivazione manuale | Tempo di ripristino dell'interruzione dell'impianto segnalata dal Dirigente o Responsabile della Sede e riportato sul verbale d'intervento | Primo intervento entro 4, 6 o 24 ore in funzione del livello di urgenza | 1 ritardi o 8 ore di ritardo cumulate | Visite ispettive da parte della Direzione Tecnica e/o Ufficio Tecnico e segnalata dal Dirigente o Responsabile della Sede e riportato sul verbale d'intervento | Applicabile ad ogni ulteriore ora di ritardo di intervento con tempi superiori ai livelli di servizio | 50,00 per ogni apparecchio/ 300,00 per ogni impianto | ZERO | Rescissione contratto |
| | Disponibilità dell'impianto relativo alla sicurezza | Impianti Antintrusione, antirapina e TV C.C. | Tempo di ripristino dell'interruzione dell'impianto segnalata dal Dirigente o Responsabile della Sede e riportato sul verbale d'intervento | Primo intervento entro 4, 6 o 24 ore in funzione del livello di urgenza | 5 ritardi o 50 ore di ritardo cumulate | Visite ispettive da parte della Direzione Tecnica e/o Ufficio Tecnico e segnalata dal Dirigente o Responsabile della Sede e riportato sul verbale d'intervento | Applicabile ad ogni ulteriore ora di ritardo di intervento con tempi superiori ai livelli di servizio | 50,00 per ogni apparecchio/ 300,00 per ogni impianto | oltre 10 ritardi o 100 ore di ritardo cumulate per anno | 200,00 per ogni apparecchio/ 1.000,00 per ogni impianto |

Tabella delle prestazioni

| Obiettivo valutazione | Obiettivo del controllo | Servizio coinvolto | Parametro | Livello di servizio | Tolleranza per anno senza penale | Modalità di controllo | Penale | Valore penale sotto soglia (in Euro) | Valore soglia oltre penale | Valore penale sopra soglia (in Euro) |
|---|---|---|--|---|--|--|---|--------------------------------------|---|--------------------------------------|
| Preservare lo stato di conservazione degli impianti tecnologici | Disponibilità dell'impianto relativo al controllo accessi | Impianto controllo accessi | Tempo di ripristino dell'interruzione dell'impianto segnalata dal Dirigente o Responsabile della Sede e riportato sul verbale d'intervento | Primo intervento entro 4, 6 o 24 ore in funzione del livello di urgenza | 3 ritardi o 24 ore di ritardo cumulate | Raccolta segnalazioni di interruzione di servizio e/o ispezioni dell'Ufficio Tecnico | Applicabile ad ogni ulteriore ora di ritardo di intervento con tempi superiori ai livelli di servizio | 100,00 per ogni impianto | oltre 10 ritardi o 150 ore di ritardo cumulate per anno | 200,00 per ogni impianto |
| | Disponibilità dell'impianto | Cablaggio strutturato (rete LAN) | Tempo di ripristino dell'interruzione dell'impianto segnalata dal Dirigente o Responsabile della Sede e riportato sul verbale d'intervento | Primo intervento entro 4, 6 o 24 ore in funzione del livello di urgenza | 5 ritardi o 50 ore di ritardo cumulate | Raccolta segnalazioni di interruzione di servizio | Applicabile ad ogni ulteriore ora di ritardo di intervento con tempi superiori ai livelli di servizio | 100,00 per ogni impianto | oltre 10 ritardi o 150 ore di ritardo cumulate per anno | 200,00 per ogni impianto |
| | Disponibilità dell'impianto o mantenimento delle condizioni termoigrometriche | Impianto di condizionamento CED (solo freddo) | Tempo di ripristino dell'interruzione dell'impianto segnalata dal Dirigente o Responsabile della Sede e riportato sul verbale d'intervento | Primo intervento entro 4, 6 o 24 ore in funzione del livello di urgenza | 5 ritardi o 50 ore di ritardo cumulate | Raccolta segnalazioni di interruzione di servizio | Applicabile ad ogni ulteriore ora di ritardo di intervento con tempi superiori ai livelli di servizio | 500,00 per ogni impianto | oltre 10 ritardi o 100 ore di ritardo cumulate per anno | 1.000,00 per ogni impianto |
| | Disponibilità dell'impianto | Condizionatori autonomi | Tempo di ripristino dell'interruzione dell'impianto segnalata dal Dirigente o Responsabile della Sede e riportato sul verbale d'intervento | Primo intervento entro 4, 6 o 24 ore in funzione del livello di urgenza | 5 ritardi o 50 ore di ritardo cumulate | Raccolta segnalazioni di interruzione di servizio e/o ispezioni della Direzione Tecnica e/o dell'Ufficio Tecnico | Applicabile ad ogni ulteriore ora di ritardo di intervento con tempi superiori ai livelli di servizio | 200,00 per ogni impianto | oltre 10 ritardi o 100 ore di ritardo cumulate per anno | 400,00 per ogni impianto |
| | Disponibilità dell'impianto o mantenimento delle condizioni termoigrometriche | Imp. di climatizzazione centralizzato | Tempo di ripristino dell'interruzione dell'impianto segnalata dal Dirigente o Responsabile della Sede e riportato sul verbale d'intervento | Primo intervento entro 4, 6 o 24 ore in funzione del livello di urgenza | 5 ritardi o 50 ore di ritardo cumulate | Raccolta segnalazioni di interruzione di servizio e/o ispezioni della Direzione Tecnica e/o dell'Ufficio Tecnico | Applicabile ad ogni ulteriore ora di ritardo di intervento con tempi superiori ai livelli di servizio | 500,00 per ogni impianto | oltre 10 ispezioni con esito non positivo per anno | 1.000,00 per ogni impianto |

Tabella delle prestazioni

| Obiettivo valutazione | Obiettivo del controllo | Servizio coinvolto | Parametro | Livello di servizio | Tolleranza per anno senza penale | Modalità di controllo | Penale | Valore penale sotto soglia (in Euro) | Valore soglia oltre penale | Valore penale sopra soglia (in Euro) |
|--|--|---|--|---|--|--|---|--------------------------------------|---|--------------------------------------|
| Preservare lo stato di conservazione degli impianti tecnologici | Garanzia sugli interventi di manutenzione preventiva | Tutti i servizi che prevedono manutenzione preventiva | Guasti, interruzioni o situazioni di degrado (anomalie) causate da man. preventiva non sufficiente (non eseguita o eseguita non correttamente) | Nessun guasto, interruzione o situazione di degrado | 1 ritardi o 8 ore di ritardo cumulate | Raccolta contestazioni degli Enti Esterni, Direzione Tecnica e/o Ufficio Tecnico, clienti interni ACI | Applicabile per ogni anomalia causata da man. preventiva non sufficiente | 1.000,00 | ZERO | Rescissione contratto |
| | Disponibilità dell'impianto | Impianti idrico sanitario | Tempo di ripristino dell'interruzione dell'impianto segnalata dal Dirigente o Responsabile della Sede e riportato sul verbale d'intervento | Primo intervento entro 4, 6 o 24 ore in funzione del livello di urgenza | 5 ritardi o 50 ore di ritardo cumulate | Raccolta segnalazioni di interruzione di servizio e/o ispezioni della Direzione Tecnica e/o dell'Ufficio Tecnico | Applicabile ad ogni ulteriore ora di ritardo di intervento con tempi superiori ai livelli di servizio | 200,00 per ogni impianto | oltre 10 ritardi o 100 ore di ritardo cumulate per anno | 400,00 per ogni impianto |
| Garantire il rispetto delle norme vigenti al momento della presa in carico | Impianti sempre adeguati | Servizio di Manutenzione ordinaria | Contestazioni da parte di ACI, incaricati da Direzione Tecnica, Enti terzi preposti alla vigilanza (AUSL, ISPELS, etc.) | Nessuna contestazione | 1 ritardi o 8 ore di ritardo cumulate | Rilevazioni del sistema informatico e raccolta segnalazioni rilevate da clienti interni | Applicabile ad ogni contestazione notificata, non segnalata dall'Assuntore e verificata dalla Direzione Tecnica e/o Ufficio Tecnico | 1.500,00 | ZERO | Rescissione contratto |
| Garantire lo smaltimento dei materiali di consumo rimossi | Efficacia ed efficienza del servizio | Servizio di Manutenzione ordinaria | Mancata esecuzione delle attività previste e/o mancato rispetto degli standard garantiti nell'offerta e delle norme vigenti | Nessuna segnalazione o esito ispezioni (Direzione Tecnica, Enti preposti) sempre positivo | 10 ispezioni cumulative con esito negativo | Visite ispettive da parte della Direzione Tecnica e raccolta segnalazioni rilevate da clienti interni | applicabile per ogni rilevazione cui risultano condizioni non conformi agli standard | 100,00 | ZERO | Rescissione contratto |
| Garantire il regolare svolgimento dell'attività della Sede ACI | Efficacia ed efficienza del servizio | Servizio di Manutenzione ordinaria | Mancata esecuzione delle attività previste e/o mancato rispetto degli standard garantiti nell'offerta e delle norme vigenti | Nessuna segnalazione o esito ispezioni (Direzione Tecnica, Enti preposti) sempre positivo | 10 ispezioni con esito negativo | Visite ispettive da parte della Direzione Tecnica e raccolta segnalazioni rilevate da clienti interni | applicabile per ogni rilevazione cui risultano condizioni non conformi agli standard | 10% del corrispettivo maturato | ZERO | Rescissione contratto |