

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	<b>ZERO</b>	<b>Rescissione contratto</b>
	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	<b>ZERO</b>	<b>Rescissione contratto</b>
	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	<b>ZERO</b>	<b>Rescissione contratto</b>
	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	<b>ZERO</b>	<b>Rescissione contratto</b>
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	<b>ZERO</b>	<b>Rescissione contratto</b>
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	<b>ZERO</b>	<b>Rescissione contratto</b>