



Data di pubblicazione: 18/12/2019

Nome allegato: All. G - SLA e Penali.pdf

CIG: 81131520D5;

Nome procedura: *Procedura, celebrata attraverso il Sistema dinamico di acquisizione della Pubblica Amministrazione istituito da Consip S.p.A., ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. 50/2016, volta all'affidamento dei "Servizi di manutenzione degli impianti elettrici e speciali – UPS - presso gli immobili strumentali dell'INPS sul territorio nazionale".*



Allegato G – Service Level Agreement (SLA) e Penali

**SERVIZIO DI CONDUZIONE E MANUTENZIONE GRUPPI STATICI DI CONTINUITÀ (UPS)
PRESSO GLI IMMOBILI INPS DISLOCATI NEL TERRITORIO NAZIONALE**

1. Premesse/Obiettivi

Con l'appalto dei servizi riportati in CSA si ha l'obiettivo di assicurare la continuità dei servizi, l'efficienza e la rispondenza normativa degli impianti presenti presso gli Immobili di INPS, 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 del Fornitore, come anche citato nel CSA, proporre e realizzare, d'intesa e con approvazione di INPS 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);
- Centrale Operativa;
- Sistema informativo Web - on line -;
- Gestione e coordinamento di attività;
- Piani Migliorativi;
- Aggiornamento Anagrafica tecnica impianti (consistenza);
- Audits servizi;
- Analisi e piani di ottimizzazione energetica;
- Dispositivi Smartphone e Tablet.

Servizi tecnici

- Conduzione impianto;
- Manutenzione programmata (preventiva e su condizione);
- Riparazione e sostituzione di parti;
- Assistenza al controllo degli Enti preposti;
- Interventi a guasto;
- Preventivi;
- Servizio reperibilità.

INPS durante la fase di start up e per tutta la durata contrattuale provvederanno a misurare costantemente gli SLA contrattuali le cui risultanze saranno comunicate al Fornitore attraverso fax, mail, pec, raccomandate AR, etc. 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 degli SLA si intenderanno accettate e daranno luogo ai previsti provvedimenti amministrativi economici contabili (ai sensi del DLGS 50/2016 e delle Linee Guida ANAC).

2. Livelli prestazionali attesi specifici per i servizi richiesti e penali

In relazione alla natura dei servizi ed alla criticità agli effetti della fruibilità dei luoghi di lavoro, sono stati individuati alcuni parametri da tenere costantemente sotto controllo.

Di seguito si riportano i Service Agreement Level attesi i parametri di controllo e le relative penali applicabili.

SERVIZI DI GOVERNO		
	SLA ATTESO	IPOTESI DI INADEMPIMENTO DA SANZIONARE CON PENALE/VALORE PENALE
1	Accurata ricognizione di tutti gli impianti in affiancamento al fornitore uscente con sottoscrizione di avvenuto sopralluogo a firma congiunta (Allegato "L") prima dell'inizio del servizio	Mancata o incompleta consegna degli allegati L : 100,00 € per ogni allegato L mancante
2	Attivazione della centrale Operativa entro la data di consegna del servizio	Mancata o incompleta attivazione della centrale operativa : 1.000,00 € per ogni 15 giorni di ritardo
3	Verifica dello stato dell'impianto con consegna di relazione tecnica con segnalazione eventuali anomalie o non conformità normative degli impianti entro 60 gg dalla data di consegna del servizio, e piano di adeguamento entro 180 gg dalla data di consegna	Mancata o incompleta consegna della Relazione tecnica relativa allo stato di conservazione e alla rispondenza alle norme degli impianti: 100,00 € ogni 15 giorni di ritardo maturati. Mancata consegna del Piano di adeguamento e ripristino : € 500,00 ogni 15 giorni di ritardo maturati
4	Reperibilità del Capo Commessa	Mancata reperibilità del Capo Commessa e Capo Area Centrale Operativa: 100,00 € entro 1 ora dalla chiamata
5	Presentazione documentazioni/ richieste per rinnovo autorizzazioni, licenze di esercizio, verifiche periodiche etc.	Rispetto delle scadenze di legge per la presentazione o il rinnovo di documenti: 50,00 € per ogni giorno di ritardo. Sanzioni applicate dagli organi pubblici competenti e fatti salvi i maggiori danni per eventuali interruzioni di attività lavorative derivanti dal divieto di utilizzo di impianti, edifici o parti di essi: rimborso completo
6	Valutazione del Servizio – Customer Satisfaction, l'indice semestrale di Customer Satisfaction deve essere mediamente ≥ 3	Mancato raggiungimento del valore di soddisfazione minima semestrale (pari a 3) per l'intero lotto: <input type="checkbox"/> per valore da 2 a 2,9 : 300 € a valore <input type="checkbox"/> per valore inferiore a 2 : 1500,00 € a valore
7	Gestione Smartphones e Tablets	Mancata consegna, utilizzo e/o attivazione smartphones/tablets per ogni squadra di manutenzione: 500,00 € per ogni mese o frazione di inutilizzo

SERVIZI DI GOVERNO		
	SLA ATTESO	IIPOTESI DI INADEMPIMENTO DA SANZIONARE CON PENALE/VALORE PENALE
8	Consegna elenco del personale operante sull'appalto 15 gg prima del periodo di affiancamento e segnalazione di ogni variazione nel corso dell'appalto relativamente all'elenco consegnato	Mancata o incompleta consegna dell'elenco del personale operante sulla Commessa, penale di 100 € per ogni 15 giorni di ritardo
9	Aggiornamento dell'anagrafica dell'impianto sul sistema informativo gestionale di INPS entro 5 gg dall'esecuzione della prima visita	Mancata o incompleto aggiornamento: 150,00 € per evento
10	Gestione Smartphones e Tablets	Mancata consegna, utilizzo e/o attivazione smartphones/tablets per ogni squadra di manutenzione: 500,00 € per ogni mese di inutilizzo

MANUTENZIONE PREVENTIVA - PROGRAMMATA		
	SLA ATTESO	IIPOTESI DI INADEMPIMENTO DA SANZIONARE CON PENALE/VALORE PENALE
1	Si fa obbligo al Fornitore di assicurare che almeno il 95% delle schede di manutenzione preventiva/programmata siano eseguiti e completati correttamente nei tempi pianificati come da crono programma caricato sul Sistema Informativo Gestionale dal fornitore e approvato dalla Direzione Tecnica. La prestazione sarà misurata su base trimestrale sul totale delle manutenzioni preventive programmate come risultanti dal programma di manutenzione e confermate nel registro di servizio	Corretta e puntuale esecuzione del programma di manutenzione: 200,00 € per ogni punto percentuale di manutenzione non eseguita rispetto al 95%.

MANUTENZIONE A GUASTO IMPIANTI		
	SLA ATTESO	IPOTESI DI INADEMPIMENTO DA SANZIONARE CON PENALE/VALORE PENALE
1	Intervento in Emergenza : da concludersi entro 4 ore dalla richiesta per indice di gravità del guasto alto (rischio per la salute e la sicurezza, compromissione delle attività che si stanno svolgendo, interruzione di servizio, rischio di danni gravi)	Mancata tempestività dell'intervento nei casi di emergenza: 50,00 € per ritardo oltre 2 ore dalla richiesta
2	Intervento in Urgenza : da effettuarsi e concludersi entro 48 ore dalla richiesta per indice di gravità del guasto medio (compromissione parziale delle attività che si stanno svolgendo, scarsa efficienza del funzionamento dell'elemento tecnico o dell'unità tecnologica con possibile rischio di danni)	Mancata tempestività dell'intervento nei casi di urgenza: 50,00 € per ritardo oltre 48 ore dalla richiesta
3	Intervento Programmabile : da effettuarsi e concludersi entro 15 gg dalla richiesta per indice di gravità del guasto basso	Ritardo nell'esecuzione di intervento programmabili, penale di 50,00 € per ogni giorno di ritardo oltre il quindicesimo dalla richiesta
4	Nell'ipotesi di attività extracanonale il preventivo va definito e caricato sul Sistema Informativo Gestionale a cura del Fornitore entro 5 gg dalla data di presa in carico del guasto	Per mancata tempestività della presentazione del preventivo entro 5 giorni dalla data dell'intervento/rilevazione del guasto: 50,00 € per ogni giorno di ritardo
6	Nel caso in cui il Fornitore non prenda in carico il ticket entro 15 minuti dall'apertura dello stesso.	Mancata tempestività della presa in carico si applica la penale di 50,00 € .

OFFERTA MIGLIORATIVA		
	SLA ATTESO	IPOTESI DI INADEMPIMENTO DA SANZIONARE CON PENALE/VALORE PENALE
1	Realizzazione del Progetto per la tracciatura ed interfaccia tramite dispositivi rifid/qr code/codice di interfaccia con il Sistema Informativo (Punto A dell'Offerta Tecnica Migliorativa)	Penale di 2.000,00 € per la mancata, o non conforme a quanto indicato nell'offerta migliorativa, esecuzione del progetto, oltre i termini indicati nell'offerta migliorativa, valutato per ogni periodo di fatturazione
2	Realizzazione del progetto di remotizzazione di segnali con contatto pulito al sistema di efficientamento energetico presente negli immobili INPS (Punto B dell'Offerta Tecnica Migliorativa)	Penale di 1.000,00 € per la mancata, o non conforme a quanto indicato nell'offerta migliorativa, esecuzione del progetto, oltre i termini indicati nell'offerta migliorativa, valutato per ogni periodo di fatturazione

3. Ulteriori Penali

Infine si ribadisce che INPS si riserva inoltre di applicare una penale di **€ 500,00** per inadempimenti normativi o nel caso vengano inequivocabilmente accertate dichiarazioni mendaci nell'ambito dello svolgimento dei servizi di governo, 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.

INPS in caso di interventi non eseguiti o eseguiti in modo non conforme da parte del Fornitore si riserva la facoltà di procedere con esecuzioni in danno attraverso ditte Terze, applicando il maggior costo sostenuto al Fornitore stesso in aggiunta al valore delle penali maturate.

Si precisa che, per gli interventi di manutenzione a guasto non eseguite nei tempi e nelle modalità previste nel presente capitolato speciale di appalto, oltre l'applicazione delle penali come sopra riportate, la direzione tecnica di INPS, potrà far eseguire gli interventi a ditte terze, con addebito del costo sostenuto all'assuntore, fatti salvi i maggiori danni provocati, senza che lo stesso assuntore possa avanzare eccezioni o riserve di alcun tipo; le detrazioni saranno applicate sul rateo della mensilità successiva a quella in cui si è manifestato l'evento.