

ALLEGATO SLA - SERVICE LEVEL AGREEMENT E PENALI

Categoria	SLA/KPI	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Modalità di rilevazione	Riferimento	Penali
Avvio	Prova	Mancato superamento del periodo di prova	-	dopo 3 mesi dall'avvio del servizio.	Relazione DEC	Capitolato Art.2, pg 6	€ 1.000,00 oltre ai rimborso del maggior onere sopportato ricorrendo ad altro operatore in graduatoria.
	Elenco del personale	Mancato invio dell'elenco del personale	-	All'avvio del servizio	Documentale	Capitolato Art.7, pg 27	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo.
	Organigramma	Mancata individuazione delle figure richieste dai documenti di gara	-	All'avvio del servizio	Documentale	Capitolato Art.7, pg 27	€ 1.000,00 per ogni figura non individuata.
	Clausola sociale	Mancato rispetto della clausola sociale	-	All'avvio del servizio	Documentale	Capitolato Art.7, pg 27	€ 500,00 per ogni inadempienza rilevata e non giustificata.
Qualità - Risultato	Coerenza attività	Rilevazione di attività non idonee alla realizzazione del PTRP o di attività non previste o non precedentemente approvate dall'Azienda Sanitaria	-	A discrezione del DEC durante l'esecuzione del servizio	Ispezione / segnalazione	Capitolato Art. 4, pg 9	da € 500,00 a € 1.000,00 per ogni attività rilevata e non giustificata in base alla gravità.
	Realizzazione Progetti	mancata realizzazione delle attività previste nella documentazione di gara e/o proposte in sede progettuale	-	A discrezione del DEC durante l'esecuzione del servizio	Documentale	Capitolato Art. 5, pg 10-11	Da € 500,00 a € 1.000,00 per ogni attività non realizzata.
	Requisiti Standard	Mancato rispetto dei requisiti di standar minimi indicati da capitolato o integrati da norme successive	-	Periodica	Ispezione / segnalazione	Capitolato Art. 6, pg 11-25	Da € 500,00 a € 5.000,00 per ogni standard non rispettato e non giustificato in base alla gravità.
	Locali	Mancato rispetto degli oneri a carico dell'assegnatario relativi alla gestione dei locali	-	Periodica	Ispezione / segnalazione	Capitolati	da 250,00 a € 1.000,00 per ogni violazione non giustificata a seconda della gravità
	Condizioni igieniche	Rilevazione di condizioni igieniche non ottimali di arredi e attrezzature	-	Periodica	Ispezione / segnalazione	Capitolato Art. 1, pg 5	€ 500,00 per ogni inadempienza rilevata e non giustificata.

Categoria	SLA/KPI	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Modalità di rilevazione	Riferimento	Penali
Qualità - Processo	Personale	Mancato rispetto delle norme deontologiche o di sicurezza da parte del personale	-	A discrezione del DEC durante l'esecuzione del servizio	Ispezione / segnalazione	Capitolato Art. 7, pg 25	€ 250,00 a 1.000,00 per ogni inadempienza rilevata e non giustificata.
	Cartellino di riconoscimento	Mancata esibizione del cartellino o presenza di cartellino sprovvisto delle necessarie informazioni	-	A discrezione del DEC durante l'esecuzione del servizio	Ispezione / segnalazione	Capitolato Art. 7, pg 26	€ 300,00 per ogni inadempienza rilevata e non giustificata.
	Standard di personale	Mancato rispetto degli standard di personale	-	A discrezione del DEC durante l'esecuzione del servizio	Ispezione / segnalazione	Capitolato Art. 7	€ 100,00 a € 1.000,00 per ogni violazione rilevata e non giustificata.
	Sostituzione personale	Mancata sostituzione del personale segnalato dall' Azienda Sanitaria	-	A seguito di nota DEC	Ispezione / segnalazione	Capitolato Art. 7, pg 26	€ 1.000,00 per ogni mancata sostituzione.
	Formazione	Mancato rispetto del piano di formazione permanente o mancato invio della documentazione di attestazione	-	Annuale	Documentale	Capitolato Art. 8, pg 27	€ 500,00 per ogni mancata formazione o mancata attestazione alla stazione appaltante.
	Vitto	Inadempienze riguardanti il vitto	-	Periodica	Ispezione / segnalazione	Capitolato Art. 10	Da € 250,00 a € 1.000,00 a seconda della gravità per ogni inadempienza rilevata e non giustificata.
	Locali di lavanderia	Inadempienze riguardanti la gestione di guardaroba, lavanderia e stireria	-	Periodica	Ispezione / segnalazione	Capitolato Art. 10	Da € 250,00 a € 1.000,00 a seconda della gravità per ogni inadempienza rilevata e non giustificata.
	Relazione	Mancata redazione o invio della relazione annuale	Invio entro 30/01	Annuale	Documentale	Capitolato Art. 4	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo.
	Schede mensili	Mancato invio della scheda delle presenze effettive e/o della scheda delle prestazioni effettuate a favore degli utenti	Entro il 10 del mese successivo	Mensile	Documentale	Capitolato Art. 4, Art. 12	€ 50,00 per ogni giorno di ritardo.
	Carta dei Servizi e Regolamento	Mancata redazione della Carta dei Servizi e/o del Regolamento del servizio	Termine da concordare con il DEC	A scadenza	Documentale	Capitolato Art. 4	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo.
	Standard di personale	Mancato invio dell'attestazione del rispetto degli standard di personale	Termine da concordare con il DEC	Mensile/o altro termine concordato	Documentale	Capitolato Art. 7	€ 50,00 per ogni giorno di ritardo

Categoria	SLA/KPI	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Modalità di rilevazione	Riferimento	Penali
	Versamenti	Mancato versamento dei contributi assicurativi e previdenziali e/o del trattamento retributivo previsto da CCNL e successivi accordi	-	Periodica	Documentale/ segnalazione	Capitolato Art. 7	€ 5.000,00 oltre alla sospensione del pagamento delle fatture fino a sanatoria.
	Elenco del personale - aggiornamento	Mancato invio dell'elenco dei nominativi del personale impiegato	Ad ogni variazione di personale	Periodica	Documentale/I spettiva	Capitolato Art. 7	Da € 50,00 a € 500,00 a seconda della gravità per ogni inadempienza rilevata e non giustificata.
	Presenze	Inaccessibilità del sistema di controllo presenze su richiesta dell' Azienda sanitaria	-	A discrezione del DEC durante l'esecuzione del servizio	Documentale/I spettiva	Capitolato Art. 10	€ 250,00 per ogni inadempienza rilevata e non giustificata.
Sicurezza	Manutenzioni	Mancato rispetto della manutenzione ordinaria e/o mancata sostituzione dei beni che lo necessitano	-	Periodica	Documentale/I spettiva	Capitolati	Da € 200,00 a € 1.000,00 a seconda della gravità per ogni inadempienza rilevata e non giustificata.
Generico	Altre inadempienze	Altre inadempienze contrattuali	-	A discrezione del DEC durante l'esecuzione del servizio	Tutte	Documenti di gara	Per ogni inadempienza rilevata, contestata e non giustificata l'Azienda sanitaria potrà applicare una penale da € 200,00 a € 5.000,00 a seconda della gravità.