

**ALLEGATO A3\_SERVICE LEVEL AGREEMENT E PENALI (SLA)**

Categoria	SLA	Valore/ documento di riferimento	Frequenza di rilevazione	Note alla descrizione:	Penali
<b>Requisiti minimi</b>	<b>Mancato avvio del servizio (tutti i Lotti)</b>	<b>Documentazione di gara</b>	Fase di avvio	L'Azienda ULSS si riserva di addebitare i maggiori costi causati dalla risoluzione in colpa, pari alla differenza contrattuale per un semestre di attività, fatte salve le penali già addebitate nonché i maggiori danni.	Si applica una penale pari a € 1.000,00 ogni giorno di ritardo, rispetto a quanto concordato tra le parti.
<b>Processo</b>	<b>Mancato rispetto della procedura di programmazione turni</b>	<b>Capitolato e/o migliori condizioni offerta tecnica</b>	Mensile	A titolo di esempio, nel caso di mancato rispetto dei tempi, della programmazione turni (fissa) e dei turni previsti in gara.	Si applica una penale di tra € 500,00 e € 1.000,00, per ogni inadempienza rispetto a quanto previsto (a titolo di esempio: per ogni giorno di ritardo).
<b>Processo</b>	<b>Mancata assunzione del servizio o ritardo</b>	<b>Capitolato</b>	Su segnalazione	A titolo di esempio, nel caso in cui il professionista indicato nella programmazione mensile, non assuma servizio nel giorno ed ora programmati e l'assegnataria non provveda, in caso di impossibilità sopravvenuta, alla sostituzione con altro personale in possesso dei requisiti, lasciando il turno vacante. Vi rientrano anche l'interruzione del Servizio, le violazioni relative a scioperi e ritardi.	Si applica una penale tra € 500,00 e € 1.000,00, per ogni disservizio non giustificato.  In caso di turno vacante l'Amministrazione potrà procedere anche alla risoluzione immediata del contratto, qualora le giustificazioni addotte non vengano accolte.

<b>Qualità - risultato</b>	<b>1. % esami refertati</b>	100% entro il turno	Mensile	Valore ricavabile dal sistema informatico del gestore	Si applica una penale di € 200,00 per ogni punto percentuale al di sotto del valore di riferimento
<b>Qualità - risultato</b>	<b>2. Tempo di refertazione delle prestazioni di diagnostica per immagini</b>	90 minuti dalla conclusione dell'esame emergente/urgente	Mensile	Valore ricavabile dal sistema informatico del gestore	Si applica una penale di € 200,00 ogni 10 minuti di ritardo oltre il valore di riferimento
<b>Qualità - risultato</b>	<b>3. Tempo di attesa per le prestazioni ecografiche</b>	30 minuti dall'orario dell'appuntamento	Mensile	Valore ricavabile dal sistema informatico del gestore	Si applica una penale di € 200,00 ogni 10 minuti di ritardo oltre il valore di riferimento
<b>Qualità - risultato</b>	<b>4. Numero segnalazioni da personale clinico o utenza per mancato rispetto degli standard.</b>	<2 segnalazioni/mese	Mensile	A titolo di esempio rientrano in tale tipologia il mancato rispetto dei protocolli applicati dalla Stazione appaltante di natura clinica e/o amministrativa, gli standard di refertazione, le linee guida letteratura internazionale.	Si applica una penale di € 400,00 per ogni segnalazione eccedente il valore di riferimento
<b>Qualità - risultato</b>	<b>5. % referti firmati digitalmente</b>	100%	Mensile		Si applica una penale di € 500,00 per ogni punto percentuale al di sotto del valore di riferimento

<b>Amministrativo</b>	<b>Mancato invio della documentazione</b>	<b>Capitolato</b>	Documentazione di gara	Si considerano le segnalazioni da parte del DEC sul mancato invio dei documenti (a titolo di esempio la documentazione richiesta in fase di avvio, aggiornamento o ogni altra comunicazione in merito al personale impiegato, scheda riepilogativa turni e report sedute ecografiche effettuate)	Si applica una penale pari a € 400,00 per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto previsto o concordato.
<b>Qualità - processo</b>	<b>Mancata reperibilità del Coordinatore dell'Appaltatore</b>	<b>Capitolato</b>	Mensile	Si considerano le segnalazioni di mancata reperibilità.	Si applica una penale pari € 200,00 per ogni segnalazione.
<b>Qualità - processo</b>	<b>Mancata sostituzione del personale</b>	<b>Capitolato</b>	Mensile	Si considerano le mancate sostituzioni a titolo di esempio per assenze programmate o su richiesta dall'Amministrazione.	Si applica una penale tra € 500,00 e € 1.000,00, per ogni mancata sostituzione non giustificata.
<b>Requisito minimo</b>	<b>Mancato rispetto del segreto d'ufficio e delle norme di tutela della privacy</b>	<b>Capitolato</b>	Su segnalazione	Il rispetto del segreto d'ufficio e delle norme di tutela della privacy sono requisito essenziale per l'espletamento del servizio.	Al verificarsi di eventuali inosservanze l'Azienda Ulss chiederà l'immediato allontanamento della persona e la sua sostituzione con riserva di applicazione di una penale di € 1.000,00. Saranno ovviamente considerati gli ulteriori maggiori danni, e conseguenze dovute alla condotta tenuta.