

**ALLEGATO 2 al Capitolato d'oneri : SLA - SERVICE LEVEL AGREEMENT E PENALI**

Categoria	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Modalità di rilevazione	Riferimento	Penali
Avvio	Cronoprogramma	Mancata trasmissione del cronoprogramma nei tempi previsti	7 giorni lavorativi dal ricevimento del Data Base	A scadenza del termine	Nota del DEC	Capitolato Tecnico art 4.a	500€ per ogni giorno solare di ritardo.
	Mancato avvio del servizio	Per mancato avvio del servizio si intende il decorso dei termini indicati nella colonna “Valore di riferimento” senza che l’aggiudicatario abbia effettuato alcuna delle attività di cui all’art 4.a del Capitolato Tecnico	30 giorni solari dalla data di avvio delle operazioni indicata nel cronoprogramma	A scadenza del termine	Nota del DEC	Capitolato Tecnico art 4.a	• Penale pari al 10% del contratto;
							• Risoluzione del contratto;
							• Incameramento della garanzia definitiva;
							• Comunicazione ad ANAC;
	• <u>Eventuale</u> risarcimento del maggior danno subito.						
	Tracciatura della consistenza	Mancata tracciatura della consistenza del materiale trasferito	Assenza o inesatta tracciatura	A discrezione del DEC durante l’avvio dell’appalto	Ispezione / A campione	Capitolato Tecnico art 4.a	300€ per ogni inadempienza contestata e non giustificata.
	Verifica e spunta degli elenchi	Mancata verifica e spunta degli elenchi di consistenza alla presa in carico della specifica documentazione	Inesatta gestione degli elenchi	A discrezione del DEC durante l’avvio dell’appalto	Ispezione / A campione	Capitolato Tecnico art 4.a	300€ per ogni inadempienza contestata e non giustificata.
	Materiali di trasporto	Utilizzo di materiali per il trasporto non congrui al mantenimento dell’integrità della documentazione	Materiali concordati in sede di avvio	A discrezione del DEC durante l’avvio dell’appalto	Ispezione / Segnalazione	Capitolato Tecnico art 4.a	300€ per ogni inadempienza contestata e non giustificata.
Tempi di inserimento a sistema	Mancata possibilità di effettuare operazioni di ricerca, estrazione e consegna di copie conformi all’originale nei tempi previsti	3 gg lavorativi dalla presa in carico del documento/ firma del verbale di consistenza	A discrezione del DEC durante l’avvio dell’appalto	Su segnalazione / A campione	Capitolato Tecnico art 4.a	300€ per ogni inadempienza contestata e non giustificata.	
Ripristino delle condizioni della documentazione	Mancato ripristino della documentazione attraverso operazioni di disinfezione, disinfestazione e sostituzione di faldoni	Assenza di muffe e/o parassiti e faldoni non integri.	A discrezione del DEC durante l’avvio dell’appalto	Ispezione	Capitolato Tecnico art 4.a	300€ per ogni inadempienza contestata e non giustificata.	
Termine operazioni	Mancato rispetto del termine per la conclusione delle operazioni previsto dal cronoprogramma	90 gg dall’effettivo avvio delle operazioni	A scadenza del termine	-	Capitolato Tecnico art 4.a	300€ per ogni inadempienza contestata e non giustificata.	
Qualità - Risultato	Rispetto dei tempi di ritiro	Mancato rispetto dei tempi di ritiro concordati	2 mesi o diversa cadenza concordata con il DEC	Semestrale o su segnalazione	Report/ Segnalazione	Capitolato Tecnico art 4.c	500€ per ogni inadempienza contestata e non giustificata.
	Mantenimento stato della documentazione	Mantenimento del buono stato della documentazione conservata	Condizioni indicate nell' Offerta Tecnica	Annuale	Ispezione	Capitolato Tecnico art 4.d	300€ per ogni inadempienza contestata e non giustificata.
	Informazioni minime UdA	Mancato inserimento delle informazioni minime per UdA indicate nell’art. 4.d1	100% delle informazioni minime richieste	Trimestrale	A campione	Capitolato Tecnico art 4.d1	300€ per ogni informazione non inserita.

Categoria	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Modalità di rilevazione	Riferimento	Penali
Qualità - Risultato	Tempi di consegna - Procedura ordinaria	Mancato rispetto dei tempi di consegna indicati nella documentazione contrattuale	72h dalla richiesta (sia modalità telematica che cartacea)	Trimestrale	Analisi dati / Report	Capitolato Tecnico art 4.e	50€ per ogni ora di ritardo.
	Tempi di consegna - procedura urgente	Mancato rispetto dei tempi di consegna indicati nella documentazione contrattuale	<ul style="list-style-type: none"> <li>4 h dalla richiesta in modalità telematica</li> <li>24h dalla richiesta in modalità cartacea</li> </ul>	Trimestrale	Analisi dati / Report	Capitolato Tecnico art 4. e	100€ per ogni ora di ritardo.
	Tempi di ritiro	Mancato rispetto dei tempi di ritiro concordati per la documentazione visionata	15 gg dalla data di richiesta	Semestrale	Analisi dati/ Report	Capitolato Tecnico art 4.e	300€ per ogni giorno solare di ritardo.
	Disponibilità consultazione	Mancata disponibilità dei locali o del personale per l'attività di consultazione in sede	Assenza locali adibiti e personale a supporto	Su segnalazione	-	Capitolato Tecnico art 4.f	300€ per ogni inadempienza contestata e non giustificata.
	Riconsegna a fine appalto - Cancellazione dati	Mancata produzione di dichiarazione in ordine alla cancellazione dei dati entro 30 gg dalla conclusione di tutte le operazioni di trasferimento all'eventuale nuovo fornitore	Mancato rispetto del termine	Fine appalto	Documentale	Capitolato Tecnico art 4.h	500€ per ogni giorno solare di ritardo
	Riconsegna a fine appalto - Tempi	Mancato rispetto dei tempi stabiliti per le operazioni di riconsegna	30gg dalla richiesta dell'AUIss1	Fine appalto	-	Capitolato Tecnico art 4.h	500€ per ogni giorno solare di ritardo.
Qualità - Processo	Adeguatezza locali	Rilevazione di temperatura ed umidità dei locali non idonei alla conservazione dei locali	Condizioni indicate nell' Offerta Tecnica	Annuale	Ispezione	Capitolato Tecnico art 4.d	300€ per ogni inadempienza contestata e non giustificata.
	Sistema antiallagamento	Mancata presenza del sistema antiallagamento	Presenza del sistema	Inizio appalto	Ispezione	Capitolato Tecnico art 4.d	300€ per ogni inadempienza contestata e non giustificata.
	Sistema di regolamentazione accessi	Mancata presenza del sistema di regolamentazione accessi	Presenza del sistema	Inizio appalto	Ispezione	Capitolato Tecnico art 4.d	300€ per ogni inadempienza contestata e non giustificata.
	Codice identificativo operatore	Mancata registrazione/indicazione del codice identificativo operatore nelle operazioni di archiviazione	Presenza del Codice Identificativo nel 100% dei record di inserimento/dei documenti inseriti	Semestrale	A campione	Capitolato Tecnico art 4.d2	500€ per ogni inadempienza contestata e non giustificata.
	Mancata criptazione	Trasmissione di documenti contenenti dati personali coperti dal diritto di riservatezza in forma non criptata	Criptazione documenti	Su segnalazione	-	Capitolato Tecnico art 4.e	500€ per ogni inadempienza contestata e non giustificata.
	Rispetto tempistiche elenco di scarto	Mancata consegna dell'elenco di scarto entro il termine previsto dalla documentazione contrattuale	01/03 di ogni anno	Annuale	-	Capitolato Tecnico art 4.g	200€ per ogni giorno solare di ritardo.
	Rispetto tempistiche operazioni di macero	Mancato invio della certificazione di avvenuta distruzione entro il termine previsto.	30 gg dalla comunicazione AUIss 1	Annuale	-	Capitolato Tecnico art 4.g	300€ per ogni giorno solare di ritardo.
	Referente e sostituto	Mancata disponibilità del Referente e del suo eventuale sostituto nei giorni e nelle fasce orarie indicate nella documentazione contrattuale	Disponibilità dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 17.00	Su segnalazione	-	Capitolato Tecnico art 7	300€ per ogni inadempienza contestata e non giustificata.

Categoria	SLA	Descrizione	Valore di riferimento	Frequenza di rilevazione	Modalità di rilevazione	Riferimento	Penali
Amministrativi	Elenco del Personale	Mancato invio dell'elenco aggiornato del personale impiegato nei termini previsti	10 gg oltre il termine di 15gg previsto per la comunicazione	-	Documentale	Capitolato Tecnico art 7	50€ per ogni giorno solare di ritardo
	Formazione	Pianificazione e realizzazione formazione negli ambiti : • Normativa archivistica; • Modalità esecutive del servizio; • Normativa ed obblighi in materia di diritto alla riservatezza; • Normativa in tema di sicurezza sul lavoro	Realizzazione del 100% della formazione pianificata per l'anno solare	Annuale	Documentale / A campione	Capitolato Tecnico art 7	1.000€ per ogni formazione non realizzata
	CCNL	Mancata applicazione delle condizioni previste dal CCNL di riferimento	CCNL	Annuale	Documentale / A campione	Capitolato Tecnico art 7	300€ per ogni inadempienza contestata e non giustificata.
	Regolarità retributiva e contributiva del personale	Inadempienze relative alla liquidazione delle retribuzioni o dei contributi del personale	CCNL	Annuale/ su segnalazione	Documentale	Capitolato Tecnico art 7	300€ per ogni inadempienza contestata e non giustificata.
	Certificato Prevenzione Incendi	Mancato invio e aggiornamento del certificato di prevenzione incendi	--	All'avvio e durante l'esecuzione del servizio	Documentale	Capitolato Tecnico art 8	50€ per ogni giorno solare di ritardo dalla data del certificato scaduto alla data del nuovo
Sicurezza	Sistema di sicurezza	Mancata presenza o operatività del sistema di sicurezza	Presenza e manutenzione del sistema	Annuale	Ispettiva e documentale	Capitolato Tecnico art 4.d	300€ per ogni inadempienza contestata e non giustificata.
	Sistema di antintrusione	Mancata presenza o operatività del sistema di antintrusione	Presenza e manutenzione del sistema	Annuale	Ispettiva e documentale	Capitolato Tecnico art 4.d	300€ per ogni inadempienza contestata e non giustificata.