

Allegato n.12.1 – Elenco indicatori di performance e relative penali riguardo i servizi logistici, di pulizia e sanificazione e informatici

ID	SETTORE	PROCESSO	INDICATORE	COSA MISURO	OBIETTIVO	FORMULA	Base Dati	UdM	STD_VALORE TARGET	URGENTE/TRANSITO/SOTTOSCORTA_VALORE TARGET	Frequenza di registrazione	Frequenza di valutazione con provider	STD_PENALE	URGENTE/TRANSITO/SOTTOSCORTA_PENALE
1	LOGISTICA	ACCETTAZIONE	Tempistica di Accettazione	Tempo che intercorre fra il ricevimento della merce da fornitore e la sua resa disponibile al prelievo (anche precedente alla messa a dimora)	Misurare l'efficienza del processo in termini di tempo impiegato nel rendere disponibile al prelievo un articolo	Tempistica di Disponibilità merce = DataOra_disponibilità merce - DataOra_Ricevimento merce	Software gestionale/WMS	nro	90% delle BEM caricate a magazzino entro 24h dal ricevimento (entro orario lavorativo giorno ricevimento fisico)	100% delle BEM caricate a magazzino entro la giornata di ricevimento	Giornaliero	Mensile	€ 10 ogni giorno di ritardo per ogni DDT	€ 200 euro ogni evento (ordine o riga)
2	LOGISTICA	ACCETTAZIONE	Qualità e accuratezza	Errori in accettazione di qualsivoglia natura	Misurare la qualità e l'accuratezza della fase di accettazione merce ed eventuali danneggiamenti	n°eventi di danneggiamento o non corretta gestione del materiale	SEGNALAZIONI	nro	320 eventi massimi all'anno	320 eventi massimi all'anno	Giornaliero	Mensile	Valore del bene danneggiato + -50€ per ogni evento oltre il limite di 320 eventi complessivi	Valore del bene danneggiato + 100€ per ogni evento oltre il limite di 320 eventi complessivi
3	LOGISTICA	ACCETTAZIONE	Qualità e accuratezza	Le segnalazioni di scadenza ravvicinata (inferiore a 6 mesi) della merce in consegna da fornitore	Misurare la capacità dell'operatore logistico di segnalare scadenze residue dei prodotti in arrivo inferiori a 6 mesi	N° mancate segnalazioni di scadenza ravvicinata	software gestionale	nro	100% di segnalazioni di scadenza ravvicinata	100% di segnalazioni di scadenza ravvicinata	Giornaliero	Mensile	valore del bene in oggetto (che non sarà possibile utilizzare prima della scadenza) + 100€ per ogni evento	valore del bene in oggetto (che non sarà possibile utilizzare prima della scadenza) + 100€ per ogni evento
4	LOGISTICA	PICKING	Qualità del processo di picking	Capacità dell'operatore logistico nel completare il processo di picking senza danneggiare la merce movimentata	Misurare la capacità dell'operatore logistico di rispettare i livelli di prestazione richiesti	QUALITA' PICKING = (righe conformi prelevate nel UdT) / (totale righe prelevate nel UdT)	SEGNALAZIONI	%	99,9% degli articoli prelevati integri e conformi	99,9% degli articoli prelevati integri e conformi	Giornaliero	Mensile	€ 30 ogni riga prelevata non conforme + valore del prodotto (nel caso di danneggiamento)	€ 50 ogni riga prelevata non conforme + costo del prodotto (nel caso di danneggiamento)
5	LOGISTICA	INVENTARI	Qualità ed accuratezza	La capacità di mantenere allineato l'inventario fisico del materiale e quello informatico	Misurare la capacità dell'operatore logistico di gestire in modo corretto il materiale	ENTITA' SCOSTAMENTI: Numero pezzi presenti nell'inventario fisico/Numero pezzi presenti nell'inventario informatico	WMS	%	99,90% della coerenza dei pezzi tra le due fonti informative	-	Giornaliero	Mensile	€ 500 ogni mese in cui non si raggiunge il valore target	-
6	LOGISTICA	MOVIMENTAZIONE INTERNA	Qualità ed accuratezza	La capacità di mantenere l'integrità del materiale gestito in magazzino	Misurare la capacità dell'operatore logistico di evitare danneggiamenti al materiale presente nel magazzino	QUALITA' DELLA MOVIMENTAZIONE = Numero pezzi danneggiati/Numero pezzi movimentati	WMS	%	Massimo numero di eventi 320 all'anno	Massimo numero di eventi 320 all'anno	Giornaliero	Mensile	Valore del bene danneggiato + 50€ per ogni evento oltre il limite di 320 eventi complessivi	Valore del bene danneggiato + 100€ per ogni evento oltre il limite di 320 eventi complessivi
7	LOGISTICA	MOVIMENTAZIONE INTERNA	Qualità ed accuratezza	L'efficienza dell'operatore logistico nell'effettuare riscontri sulla consistenza della giacenza fisica di determinati prodotti	Misurare la capacità dell'operatore logistico di rispettare le tempistiche di risposta alle richieste di verifica della giacenza fisica	PUNTUALITA' DEL RISCONTRO = DataOra_di_invio_del_riscontro-DataOra_di_inoltro_della_richiesta	E-mail	nro	100% di riscontri inviati entro 24 ore	100% di riscontri inviati entro 24 ore	Giornaliero	Mensile	€ 50 per ogni evento	€ 100 per ogni evento
8	LOGISTICA	CONSEGNA	Puntualità di consegna	L'efficacia dell'operatore logistico di rispettare la data e l'orario previsti della consegna	Misurare la capacità dell'operatore logistico di rispettare le deadline previste	PUNTUALITA' CONSEGNA = (consegne in orario nel UdT) / (totale consegne eseguite nel UdT)	TMS	%	95% delle spedizioni consegnate entro Ora/Giorno concordato con la struttura	98% delle spedizioni consegnate entro Ora/Giorno concordato con la struttura	Giornaliero	Mensile	€ 50 ogni giro di consegna consegnato in ritardo	€ 100 ogni giro di consegna consegnato in ritardo
9	LOGISTICA	CONSEGNA	Puntualità di consegna transiti	Le spedizioni in ritardo degli articoli in transito, giorno di spedizione successivo a prima data utile di calendario	Misurare la corretta gestione e spedizione dei transiti	PUNTUALITA DI CONSEGNA TRANSITI: N° eventi consegna transiti in ritardo	WMS/TMS	nro	98% delle spedizioni consegnate entro Ora/Giorno concordato con la struttura	-	Giornaliero	Mensile	€ 100 ogni giro di consegna consegnato in ritardo	-
10	PULIZIE E SANIFICAZIONI	PULIZIA AMBIENTI	Qualità e pulizia	Pulizia degli ambienti	misurare gli esiti dell'attività svolta	N. controlli con esito positivo / N. totale controlli effettuati	SCHEDA APPOSITA	%	95% di controlli con esito positivo	non valutabile	settimanale	mensile	5% del corrispettivo mensile contrattuale per mancato raggiungimento standard valore target	non valutabile
11	PULIZIE E SANIFICAZIONI	PULIZIA CASSETTE E ROLL	Qualità e pulizia	Pulizia di cassette e roll	misurare gli esiti dell'attività svolta	N. controlli con esito positivo / N. totale controlli effettuati	SCHEDA APPOSITA	%	95% di controlli con esito positivo	non valutabile	settimanale	mensile	5% del corrispettivo mensile contrattuale per mancato raggiungimento standard valore target	non valutabile
12	SISTEMA INFORMATICO	CONTINUITÀ SERVIZIO	Rispetto tempistiche intervento	Livello qualitativo assistenza	Misurare rispetto tempistiche di intervento	Tempistica_intervento=DataOra_inizio_erogazione_servizio - DataOra_segnaazione_problematica	report tempistiche chiamate	nro	95% di eventi in linea con le tempistiche indicate	non valutabile	quotidiano	trimestrale	5% del corrispettivo mensile contrattuale per mancato raggiungimento standard valore target	non valutabile
13	SISTEMA INFORMATICO	CONTINUITÀ SERVIZIO	Rispetto tempistiche di risoluzione	Livello qualitativo assistenza	Misurare rispetto tempistiche di risoluzione	Tempistiche_risoluzione = DataOra_inizio_risoluzione_problematica - DataOra_segnaazione_problematica	report tempistiche chiamate	nro	95% di eventi in linea con le tempistiche indicate	non valutabile	quotidiano	trimestrale	5% del corrispettivo mensile contrattuale per mancato raggiungimento standard valore target	non valutabile

LEGENDA:

UdM = Unità di misura

UdT = unità di tempo

Allegato n.12.2 – Elenco indicatori di performance relative penali riguardo i servizi manutentivi

Indicatori relativi ai servizi manutentivi sull'immobile, impianti, gestione calore

ID	SETTORE	PROCESSO	INDICATORE	COSA MISURO	OBIETTIVO	FORMULA	Base Dati	UdM	STD_VALORE TARGET	Frequenza di registrazione	Frequenza di valutazione con provider	STD_PENALE
14	SERVIZI MANUTENTIVI	MANUTENZIONI ORDINARIE	Gestione delle manutenzioni ordinarie	La corrispondenza fra la pianificazione degli interventi (PAM) e gli interventi svolti	misurare l'erogazione delle attività di manutenzione ordinaria	$IP_{MP} = \frac{I_R}{I} \times 100$	applicativo, PAM	%	$IP_{MP} < 10\%$	ad ogni evento	trimestrale	200€ per ogni ritardo (come da penale nello schema sottostante) + riduzione 2% del corrispettivo trimestrale contrattuale per mancato raggiungimento standard valore target
15	SERVIZI MANUTENTIVI	TUTTE LE MANUTENZIONI	Ritardi nell'erogazione degli interventi di manutenzione riparativa	Ritardo nell'inizio di erogazione dei servizi di manutenzione riparativa. Mancato rispetto delle tempistiche di intervento concordate per i gradi di gravità: PROGRAMMABILE - NORMALE - URGENTE - EMERGENZA GRAVE	misurare l'efficienza dell'erogazione degli interventi di manutenzione riparativa	Tempo_di_presenza_in_Carico = DataOra_presenza_in_carico - DataOra_richiesta	applicativo, PAM	nro	100% degli interventi entro le tempistiche presenti nella sezione del capitolato speciale	ad ogni evento	trimestrale	10€ ogni minuto di ritardo + riduzione 2% del corrispettivo per mancato raggiungimento standard valore target.

Inadempienze e Penalità relative agli interventi manutentivi sull'immobile, impianti, gestione calore

G- Inadempimento grave; M- Inadempimento media gravità; L- Inadempimento lieve

ID	DESCRIZIONE	TIPOLOGIA	PENALE IN EURO PER OGNI GIORNO O FRAZIONE DI TEMPO DI RITARDO	PENALE IN EURO PER OGNI INADEMPIENZA ACCERTATA
1	Per le attività di manutenzione programmata: interventi di manutenzione e/o di verifica eseguiti con anticipo/ritardo superiori a 5 giorni (non preventivamente comunicati e accordati)	M		200
2	Per interruzioni nell'erogazione dei servizi: riscaldamento, acqua calda sanitaria e condizionamento, energia elettrica e alimentazione causate da inadempienze dell'Assuntore. La penale è applicata per ogni ora di interruzione.	M	250	
3	Qualora si rilevi una temperatura e/o umidità (quest'ultima nelle zone in cui è presente l'impianto aerulico) che si discosti da quanto indicato dalla Stazione appaltante e se la temperatura e/o umidità non verrà riportata all'interno dei range indicati nella sezione del Capitolato Speciale durante la stessa giornata di rilevazione del discostamento o al più entro 24h dalla rilevazione, sarà applicata una penale ogni giorno e per ogni zona in cui la temperatura e/o umidità è rimasta fuori dai limiti richiesti (per zona si intende gruppo di locali la cui temperatura viene regolata dal medesimo strumento di regolazione).	L		300
4	Per qualunque intervento di manutenzione riparativa: per ogni ritardato intervento verrà applicata una penale ogni minuto di ritardo.	M	10	
5	Interruzione di un intervento in emergenza senza il ripristino delle condizioni di sicurezza	G		2.000
6	Per qualunque manutenzione non registrata e/o non eseguita	G		2.000
7	Esecuzione delle prestazioni da parte di maestranze non qualificate in ogni settore di intervento	G		1.000
8	Indisponibilità ad eseguire interventi senza motivata ragione	G		1.000
9	Non disponibilità di attrezzature e mezzi idonei	M		1.000
10	Ritardi nell'esecuzione delle verifiche imposte da obblighi di legge o normativi	G		1.000
11	Ritardi nella presentazione dei preventivi per gli interventi su richiesta o extracanonone rispetto ai tempi indicati nel disciplinare tecnico	L		50
12	Mancato rispetto delle norme di igiene e sicurezza	G		1.000
13	Per qualunque altra inadempienza rispetto a quanto previsto nel presente capitolato e allegati e nell'offerta tecnica			500