

# Ambito Distrettuale Sarnese Vesuviano



ACCORDO QUADRO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI RIQUALIFICAZIONE, MANUTENZIONE E PRONTO INTERVENTO DELLE APPARECCHIATURE ELETTROMECCANICHE, ELETTRICHE, IDRAULICHE E DI TELECONTROLLO INSTALLATE NEGLI IMPIANTI IDRICI, FOGNARI E DI DEPURAZIONE RICADENTI NELL’AMBITO DISTRETTUALE SARNESE-VESUVIANO DELLA CAMPANIA



Elaborato:  
**06**

Titolo:  
**Livelli di Servizio e Penalità**

Scala:  
-/--

--

Revisione	Data	Redatto	Verificato	Approvato

--

--

--

*Il Responsabile Unico del Progetto  
arch. Domenico Silvestro*

DATA

## INDICE

<b>1. PREMESSA</b> .....	2
<b>2. TEMPO DI RIPARAZIONE GUASTI (KPI<sub>1</sub>)</b> .....	3
<b>3. PRONTO INTERVENTO NEI CASI DI PERICOLO (KPI<sub>3</sub>)</b> .....	7
<b>4. ADERENZA A PROGRAMMAZIONE</b> .....	9
<b>5. RISPETTO DEI REQUISITI CONTRATTUALI RELATIVI A PERSONALE, ATTREZZATURE, AUTOMEZZI E MEZZI D’OPERA A DISPOSIZIONE</b> .....	10
<b>6. RISPETTO DEI REQUISITI QUALITATIVI DELLE OPERE ELETTRICHE, Elettromeccaniche e idrauliche PREVISTI NEL CSA</b> .....	11
<b>7. ALTRI OBBLIGHI SOGGETTI A PENALE</b> .....	12
<b>8. OBBLIGHI DI SICUREZZA</b> .....	14

## 1. PREMessa

In considerazione della particolare natura dell’appalto, ogni singolo intervento sarà oggetto di specifico affidamento con Ordini di Lavoro affidati dalla Direzione dei Lavori in conformità a quanto disciplinato nel presente elaborato.

Tutti lavori dovranno essere eseguiti a perfetta regola d’arte, secondo la buona norma e le normative specifiche vigenti.

L’Appaltatore dovrà garantire la sua opera per la manutenzione ordinaria e straordinaria di tutte le apparecchiature elettriche ed elettromeccaniche, secondo quanto di volta in volta programmato. In caso di eventi particolarmente gravi o di concomitanza e contemporaneità di guasti e/o disfunzioni, o comunque in ogni occasione di particolare straordinarietà, l’appaltatore dovrà mettere a disposizione in qualsiasi momento congrue risorse, in termini di personale, mezzi attrezzature e materiali per fronteggiare gli eventi.

Quotidianamente la Committente provvederà ad affidare gli interventi da eseguire rendendo disponibile all’Appaltatore i relativi ordini di lavoro sulla piattaforma informatica di GORI S.p.A. che sarà resa accessibile allo stesso Appaltatore.

Il tempo utile per l’avvio delle lavorazioni per ogni singolo intervento sarà definito dalla Committenza all’atto dell’affidamento attribuendo all’intervento uno dei seguenti tempi:

### Pronto intervento in caso di pericolo

- **Priorità Rossa (cod. G\_T1)** – Intervento da avviare nel tempo massimo di 2 ore dall’affidamento in qualsiasi giorno e ora per fronteggiare situazioni di pericolo accertate ad insindacabile giudizio della Stazione Appaltante;

### Tempi di riparazione dei guasti:

- **Priorità Arancione (cod. G\_T2)** - l’intervento dovrà essere eseguito nel tempo massimo di 12 ore dall’affidamento;
- **Priorità Gialla (cod. G\_T3)** - l’intervento dovrà essere eseguito nel tempo massimo di 24 ore dall’affidamento;
- **Priorità Verde (cod. G\_T4)** - l’intervento dovrà essere ultimato nel tempo massimo di 72 ore dall’affidamento.

### Tempi di esecuzione delle lavorazioni programmate

Gli interventi programmati per la realizzazione delle opere sugli impianti idrici, fognari e di depurazione, dovranno essere completati entro e non oltre i tempi di seguito indicati:

- **G\_P1** l’intervento dovrà essere eseguito nel tempo massimo di 1 giorno dall’affidamento;
- **G\_P2** l’intervento dovrà essere eseguito nel tempo massimo di 3 giorni dall’affidamento;
- **G\_P3** l’intervento dovrà essere eseguito nel tempo massimo di 7 giorni dall’affidamento;
- **G\_P4** l’intervento dovrà essere eseguito nel tempo massimo di 15 giorni dall’affidamento;
- **G\_P5** l’intervento dovrà essere eseguito nel tempo massimo di 30 giorni dall’affidamento;
- **G\_P6** l’intervento dovrà essere eseguito nel tempo massimo di 3 mesi dall’affidamento;

EL.06	Livelli di Servizio e Penalità	Rev 1
-------	--------------------------------	-------

- **G\_P7** l’intervento dovrà essere eseguito nel tempo massimo di 6 mesi dall’affidamento;
- **G\_P8** l’intervento dovrà essere eseguito nel tempo massimo di 12 mesi dall’affidamento.

**Si specifica che i giorni di esecuzione degli interventi sono da intendersi naturali e consecutivi.**

Inoltre, si precisa che in ragione del rilevante interesse della Committente all’esatto adempimento di tutte le obbligazioni gravanti sull’Appaltatore in materia di sicurezza, ovvero nel rispetto degli obblighi dettati dal D.lgs. 81/08, è prevista l’applicazione di una clausola penale disciplinata secondo le modalità e l’articolazione indicate nel presente allegato.

**Si definiscono:**

- I *Service Level Agreement (SLA)*, sono gli strumenti contrattuali attraverso i quali si definiscono i fattori di qualità, i relativi indicatori, i criteri di misurazione e gli intervalli o valori soglia di accettabilità di detti indicatori che devono essere rispettati dall’Appaltatore nell’erogazione dei lavori previsti in appalto.
- Gli *indicatori di qualità (KPI - Key Performance Indicator)* sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali dei lavori eseguiti dall’Appaltatore.
- Lo *standard* è il valore o intervallo di valori attesi e contrattualmente pattuiti per ciascun KPI.

Di conseguenza l’Appaltatore sarà tenuto al rigoroso rispetto delle pattuizioni contrattuali circa le modalità ed i tempi di esecuzione dei lavori previsti nel Contratto al fine di consentire alla Committente l’aderenza alle previsioni stabilite nel CSA.

Al fine di individuare gli eventuali scostamenti tra quanto previsto nell’Appalto e gli effettivi livelli di qualità dei lavori forniti dall’Appaltatore, le attività oggetto di appalto saranno sottoposte a continuo controllo e monitoraggio che avrà un periodo di osservazione **BIMESTRALE** a partire dalla FASE 2, corrispondente al periodo di emissione dei SAL.

## **2. TEMPO DI RIPARAZIONE GUASTI (KPI<sub>1</sub>)**

### **Obiettivo generale**

Assicurare che GORI soddisfi pienamente gli standard regolatori definiti dalla Carta del Servizio idrico integrato e dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente “ARERA”.

L’obiettivo è anche quello di contribuire a minimizzare l’impatto delle interruzioni idriche e fognarie non programmate e più in generale assicurare un elevato livello di servizio al Cliente per tutte le tipologie di guasto.

### **Definizione**

Si definiscono i seguenti tempi:

EL.06	Livelli di Servizio e Penalità	Rev 1
-------	--------------------------------	-------

Tempo di riparazione dei guasti, inteso come l’intervallo in ore fra l’assegnazione dell’intervento all’Appaltatore (ovvero l’ora di pubblicazione dell’intervento sul portale dell’Appaltatore) **[T1]** e l’ora di completamento delle opere idrauliche **[T2]** nel caso in cui l’esecuzione delle stesse sia di responsabilità dell’Appaltatore.

Sono introdotti per gli interventi di riparazione guasti su impianti idrici, fognari e di depurazione i seguenti livelli di priorità:

- **Priorità Verde – 72h (cod. G\_T4)** – l’intervento dovrà essere eseguito nel tempo massimo di 72 ore dall’affidamento.
- **Priorità Gialla – 24h (cod. G\_T3)** – l’intervento dovrà essere eseguito nel tempo massimo di 24 ore dall’affidamento.
- **Priorità Arancione – 12h (cod. G\_T2)** – l’intervento dovrà essere eseguito nel tempo massimo di 12 ore dall’affidamento.

Il livello di priorità può essere modificato in via esclusiva dalla DL, in caso di rilevazione di nuove informazioni nel corso dell’espletamento dei lavori.

#### Unità di misura

Per ciascun episodio di fuori standard, il tempo, espresso in minuti eccedenti ai valori standard.

#### Rilevazione

Rilevazione giornaliera automatica dai flussi di sistema SAP. Nel caso questo non sia temporaneamente disponibile, l’Appaltatore si impegna a mantenere in altro modo un registro con le informazioni necessarie, da comunicare settimanalmente alla Direzione dei Lavori.

#### Valore standard e Indice di performance

- SLA1 = Priorità Arancione (cod. G\_T2): **12 ore** - Ore di intervallo tra T2 e T1
- SLA2 = Priorità Gialla (cod. G\_T2): **24 ore** - Ore di intervallo tra T2 e T1
- SLA3 = Priorità Verde (cod. G\_T2): **72 ore** - Ore di intervallo tra T2 e T1

Siano  $N_i$  ( $i=1,2,3,\dots$ ) il numero totale di interventi di riparazione dei guasti su sugli impianti idrici, fognari e di depurazione.

Siano  $n_i$  il numero di interventi di riparazione dei guasti su sugli impianti idrici, fognari e di depurazione per i quali il tempo di esecuzione rientra nei tempi standard fissati dallo SLA.

Si definisce  $KPI_1$  generale per riparazione guasto su impianti idrici fognari e di depurazione la percentuale di episodi conformi allo standard sul totale delle richieste di interventi eseguiti, come a seguire:

- $KPI_1 = (n_1/N_1) \cdot 100$  (%)

Il valore standard minimo del  $KPI_1$  che l’Appaltatore dovrà garantire ininterrottamente sarà:

- nella **(FASE 1)** ovvero fino al novantesimo giorno dalla consegna dei lavori al fine di raggiungere gradualmente la condizione di regime dell’Appalto.

EL.06	Livelli di Servizio e Penalità	Rev 1
-------	--------------------------------	-------

KPI1 FASE 1 - PERIODO AVVIAMENTO APPALTO (0-90GG.)						
INTERVALLI FASE 1	ARANCIONE G_T2 (*) (SLA 12H)		GIALLA G_T3 (SLA 24H)		VERDE G_T4 (SLA 72H)	
	12h	24h	24h	36h	72h	96h
<b>0 - 30 GG.</b>	KPI <sub>1</sub> >=50%	KPI <sub>1</sub> =100%	KPI <sub>1</sub> >=50%	KPI <sub>1</sub> =100%	KPI <sub>1</sub> >=50%	KPI <sub>1</sub> =100%
<b>31 - 60 GG.</b>	KPI <sub>1</sub> >=60%	KPI <sub>1</sub> =100%	KPI <sub>1</sub> >=60%	KPI <sub>1</sub> =100%	KPI <sub>1</sub> >=60%	KPI <sub>1</sub> =100%
<b>61 - 90 GG.</b>	KPI <sub>1</sub> >=80%	KPI <sub>1</sub> =100%	KPI <sub>1</sub> >=80%	KPI <sub>1</sub> =100%	KPI <sub>1</sub> >=80%	KPI <sub>1</sub> =100%

Esempio:

- ✓ nell’intervallo temporale 0-30gg tutti gli interventi con SLA 12 h (priorità arancione) (\*) dovranno essere eseguiti nella misura di almeno il 50% entro le 12 h mentre i restanti interventi potranno avere termine entro e non oltre le 24h;
- ✓ nell’intervallo temporale successivo che va dal 31-60gg tutti gli interventi con SLA 12 h (priorità arancione) (\*) dovranno essere eseguiti nella misura di almeno il 60% entro le 12 h mentre i restanti interventi potranno avere termine entro e non oltre le 24h;
- ✓ nell’intervallo temporale successivo che va dal 61-90gg tutti gli interventi con SLA 12 h (priorità arancione) (\*) dovranno essere eseguite nella misura di almeno l’80% entro le 12 h mentre i restanti interventi potranno avere termine entro e non oltre le 24h;
- nella (FASE 2) ovvero a partire dal novantesimo giorno dalla consegna dei lavori nel periodo bimestrale di osservazione il KPI<sub>1</sub> specifico per singola SLA è fissato in:

**KPI<sub>1</sub> >=85%**

Resta inteso che tutti i fuori standard dovranno essere eseguiti in un tempo massimo non superiore ad 1,5 volte il tempo fissato dallo SLA.

### Penalità

Fatti salvi i casi di grave inefficienza che possono dar luogo alla risoluzione del contratto ed alla richiesta di risarcimento dei danni provocati, la Committente potrà applicare penali a carico dell’Appaltatore, qualora sia accertata negligenza, imperizia, mancato rispetto dei principi etici e delle disposizioni del Capitolato Speciale d’Appalto, o ritardi nell’esercizio delle lavorazioni. Tali penali, proposte dal Direttore dei lavori, commisurate all’entità del danno provocato, e comunque non superiori al 10% del valore medio mensile dei lavori effettuati dall’impresa per conto della GORI.

Per quanto riguarda i singoli eventi di fuori standard, la penalità sono così calcolate:

EL.06	Livelli di Servizio e Penalità	Rev 1
-------	--------------------------------	-------

- Priorità Arancione (cod. G\_T2): per accertato ritardo sull’esecuzione degli interventi si applica una penale di **euro 30,00** (venti/00) per ogni giorno di ritardo o frazione.
- Priorità Gialla (cod. G\_T3): per accertato ritardo sull’esecuzione degli interventi si applica una penale di **euro 25,00** (venticinque/00) per ogni giorno di ritardo o frazione.
- Priorità Verde (cod. G\_T4): per accertato ritardo sull’esecuzione degli interventi si applica una penale di **euro 20,00** (trenta/00) per ogni giorno di ritardo o frazione.

### 3. PRONTO INTERVENTO NEI CASI DI PERICOLO (KPI<sub>3</sub>)

#### Obiettivo generale

Assicurare che il Committente soddisfi pienamente gli standard regolatori definiti dalla Carta del Servizio idrico integrato e dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente “ARERA”.

In particolare, per quanto riguarda il tempo di esecuzione degli interventi in caso di pericolo, l’Appaltatore contribuisce a soddisfare, per le tempistiche di sua competenza, i seguenti Standard:

- **Priorità Rossa – 2h (cod. G\_T1)** – Intervento da avviare nel tempo massimo di **2 ore** dall’affidamento in qualsiasi giorno e ora per fronteggiare situazioni di pericolo accertate ad insindacabile giudizio della Stazione Appaltante

#### Definizione

In caso di situazioni ritenute di pericolo, la struttura di pronto intervento dell’Appaltatore contribuisce con GORI ad assicurare l’attivazione sul territorio di personale e mezzi d’opera adeguati alla tempestiva eliminazione del guasto sia in caso di impianti idrici, fognari e di depurazione.

Il tempo di intervento è definito come intervallo fra il tempo **[T1]** di segnalazione/assegnazione da parte di GORI all’Appaltatore per l’attivazione del servizio di pronto intervento in caso di pericolo ed il tempo **[T2]** di arrivo della squadra sul posto.

#### Unità di misura

Per ciascun episodio di fuori standard, il tempo viene espresso in minuti eccedenti i valori standard.

#### Rilevazione

Rilevazione giornaliera automatica dai flussi di sistema SAP. Nel caso questo non sia temporaneamente disponibile, l’Appaltatore si impegna a mantenere in altro modo un registro con le informazioni necessarie, da comunicare mensilmente alla Direzione Lavori.

#### Valore standard e indice di performance

**SLA6** = Ore di intervallo tra T2 e T1 = **2 ore**.

Numero di ore al netto di eventuali sospensioni autorizzate preliminarmente dalla DL “Causa forza maggiore”, “Causa Terzi” e “Causa GORI”.

Siano **N<sub>i</sub>** (i=1,2,3) il numero totale di pronto intervento in caso di pericolo su sugli impianti idrici, fognari e di depurazione.

Siano **n<sub>i</sub>** il numero di interventi pronto interventi in caso di pericolo su sugli impianti idrici, fognari e di depurazione per i quali il tempo di esecuzione rientra nei tempi standard fissati dallo SLA.

Si definisce **KPI<sub>3</sub>** generale per riparazione guasto su impianti idrici fognari e di depurazione in caso di pericolo come percentuale di episodi conformi allo standard sul totale delle richieste di intervento della stessa priorità, come a seguire:

- **KPI<sub>3</sub> = n<sub>i</sub>/N<sub>i</sub>·100 (%)**

EL.06	Livelli di Servizio e Penalità	Rev 1
-------	--------------------------------	-------

Il valore standard del KPI<sub>3</sub> generali è fissato in:

**KPI<sub>3</sub>=100%**

#### **Penalità**

Per quanto riguarda i singoli eventi di fuori standard, la penalità è pari a:

- **Euro 50,00** (cinquanta/Euro) per ogni ora di ritardo o frazione accertato sull’avvio degli interventi.

#### **Riparazione macchine ed apparecchiature in officina**

Le riparazioni delle apparecchiature, indipendentemente che siano esse legati ad interventi a guasto o programmati, dovranno avvenire nel seguente modo:

per ogni macchina o apparecchiatura, disassemblata in officina, l’impresa dovrà provvedere ad effettuare diagnostica corredata da opportuna documentazione fotografica nonché da elenco degli effettivi componenti da ricostruire o da sostituire; successivamente l’impresa dovrà trasmettere alla Direzione del Servizio preventivo di spesa per la riparazione dell’apparecchiatura, al fine di ottenere il nulla osta alla riparazione.

Ogni riparazione dovrà essere conclusa e comunicata ufficialmente alla Committente entro un termine massimo determinato, a partire dalla data dello smontaggio dal sito di installazione e relativo trasporto in officina, come di seguito elencato:

- 20 gg. per apparecchiatura di potenza fino a 30 KW;
- 25 gg. per apparecchiatura di potenza compresa tra 31 KW e 100 KW;
- 30 gg. per apparecchiatura di potenza superiore a 101 KW.

Tali termini temporali includono lo svolgimento delle attività di cui ai precedenti punti al netto dei tempi di approvvigionamento degli eventuali ricambi mancanti.

Nel caso di mancato rispetto dei tempi di riparazione delle apparecchiature si applica una penale di euro 50 (cinquanta/00) per ogni giorno di ritardo o frazione

Resta inteso che, in ogni caso, l’Appaltatore dovrà, pena applicazione delle penali, garantire una performance globale minima di riparazioni eseguite in officina, nel rispetto dei tempi su riportati pari al 90%, come di seguito calcolato:

**KPI<sub>off</sub> = (ni/Ni) \* 100 (%)**

Nel caso di mancato rispetto dell’indice minimo di performance globale dell’officina KPI<sub>off</sub> = 90%di, si applica una penale di euro 500 (cinquecento/00) per ogni punto percentuale

Resta inteso che l’applicazione della presente penale è cumulabile con le singole penali di cui ai punti precedenti

EL.06	Livelli di Servizio e Penalità	Rev 1
-------	--------------------------------	-------

#### 4. ADERENZA A PROGRAMMAZIONE

##### Obiettivo generale

Assicurare il rispetto delle tempistiche definite dalla Committente con riferimento alle attività di lavori di manutenzione programmata.

##### Definizione

Al momento della Consegna dei Lavori o all’atto dell’assegnazione degli specifici interventi, in caso di lavori di manutenzione programmata, la Direzione Lavori concorda con l’Appaltatore un programma di attività, eventualmente da integrare a seguito delle tempistiche rilasciate nei permessi.

L’aderenza alla programmazione viene misurata come lo scostamento in giorni tra il giorno di termine effettivo del cantiere per completamento delle attività, e quello a programma concordato con la Direzione Lavori ed inserito come data di ultimazione dell’intervento.

Vengono escluse ai fini dell’indicatore tutte le attività di lavoro eseguite per chiamata su guasto o relative all’esecuzione di Nuovi allacci di utenza e pertanto applicati agli interventi con Priorità **G\_Pi**.

##### Unità di misura

Per il singolo intervento, è numero di giorni lavorativi di scostamento rispetto alla data cardine di ultimazione lavori indicata a sistema.

##### Rilevazione

La rilevazione è mensile, automatica dai flussi di sistema SAP. Nel caso questo non sia temporaneamente disponibile, l’Appaltatore si impegna a mantenere in altro modo un registro con le informazioni necessarie, da comunicare mensilmente alla Direzione Lavori.

##### Valore standard

Si considera come valore standard un giorno di deviazione dal programmato.

##### Penalità per non rispetto dei valori standard

Nel caso di ritardi nell’esecuzione di interventi si sugli impianti idrici, fognari e di depurazione, si applica una penale di **euro 100,00** (euro cento/00) per ogni giorno di ritardo sia rispetto all’avvio dei lavori stabilito che rispetto al termine definito dal programma esecutivo dei lavori.

## 5. RISPETTO DEI REQUISITI CONTRATTUALI RELATIVI A PERSONALE, ATTREZZATURE, AUTOMEZZI E MEZZI D’OPERA A DISPOSIZIONE

### Obiettivo generale

Assicurare la corrispondenza di personale, attrezzature, automezzi e mezzi d’opera a disposizione dell’Appaltatore in rispondenza con gli elenchi comunicati alla Committente come da obblighi definiti nel Capitolato d’Appalto.

### Definizione

Il personale, l’attrezzatura, gli automezzi e i mezzi d’opera utilizzati dall’Appaltatore nelle lavorazioni devono rispondere in termini quantitativi e qualitativi agli elenchi comunicati al Committente ed essere conformi alle norme vigenti in materia.

La committente provvede alla verifica dei requisiti di idoneità del personale, delle attrezzature, degli automezzi e mezzi d’opera a disposizione dell’Appaltatore, riservandosi inoltre la facoltà sia di ispezionare i depositi ed i magazzini dell’Appaltatore, sia prima della consegna dei lavori che durante lo svolgimento dell’appalto.

Si considera come fuori standard la rilevazione in cantiere di personale non rispondente all’elenco comunicato dall’appaltatore in allegato al POS, nonché la non corrispondenza di disponibilità, di attrezzatura, automezzi e mezzi d’opera comunicato dall’Appaltatore alla DL.

### Unità di misura

È il numero di episodi di fuori standard rilevati.

### Rilevazione

La rilevazione è eseguita a campione dal Committente mediante ispezioni in cantiere o presso le sedi dell’Appaltatore. Eventuali fuori standard vengono comunicati all’Appaltatore.

### Valore standard

Nessuna non conformità su personale, mezzi, attrezzature e mezzi d’opera.

### Penalità

Per ogni singolo evento di fuori standard, la penalità è pari a **250 Euro** (Euro duecentocinquanta/00)

In caso di impiego di personale non autorizzato, questo sarà allontanato immediatamente dai luoghi di lavoro.

## 6. RISPETTO DEI REQUISITI QUALITATIVI DELLE OPERE ELETTRICHE, Elettromeccaniche e idrauliche PREVISTI NEL CSA

### Obiettivo generale

Assicurare un elevato livello di qualità esecutiva degli interventi, eliminando pertanto ogni possibile rilavorazione sulle opere già eseguite sia di natura elettrica, elettromeccanica e idraulica.

Garantire che gli interventi siano eseguiti a perfetta regola d’arte, in conformità alle specifiche contrattuali, ai progetti, alle specifiche tecniche ed alle disposizioni impartite, e che siano esenti da vizi e difetti.

### Definizione

L’Appaltatore è tenuto ad eseguire le opere in modo professionale e a regola d’arte, al meglio della scienza e della tecnica e in linea con gli standard del settore di riferimento, secondo le modalità e le specifiche tecniche indicate nel Capitolato Speciale d’Appalto, negli specifici Ordinativi di Lavoro e in ogni altro documento nei medesimi richiamato, e nel completo rispetto dei livelli di qualità ivi previsti oltre che delle vigenti norme in materia utilizzando materiali idraulici conformi ai requisiti richiesti dalla Committente.

A tal riguardo sono considerate non conformità eventuali difetti esecutivi, o materiali non conformi, rilevati dalla DL o segnalati da Enti, nel corso della durata del contratto, incluso il periodo di garanzia, su qualsiasi intervento eseguito dello stesso Appaltatore:

### Unità di misura

È il numero delle non conformità rilevate

### Rilevazione

La rilevazione è mensile ed eseguita dalla Direzione Lavori con l’ausilio di rapporti di campo, di estrazioni a sistema, sopralluoghi in cantiere in fase esecutiva, sopralluoghi eseguiti su lavorazioni finite, nonché sulla scorta di segnalazioni di Enti Territoriali.

### Valore standard

Nessun evento di non conformità.

### Penalità

Per quanto riguarda i singoli eventi di fuori standard, la penalità consiste nell’immediato rifacimento della lavorazione a cura e spese dell’Appaltatore entro i tempi stabiliti da Committente.

Qualora l’Appaltatore non provveda entro i termini definiti al rifacimento della lavorazione, la Committente si riserva di applicare una penale, nel SAL di successiva emissione, pari al **10%** del valore complessivo della lavorazione eseguita dall’Appaltatore nonché, di far eseguire in danno gli interventi necessari all’eliminazione dei vizi.

EL.06	Livelli di Servizio e Penalità	Rev 1
-------	--------------------------------	-------

## 7. ALTRI OBBLIGHI SOGGETTI A PENALE

### Obiettivo generale

Assicurare il corretto andamento delle attività in appalto nei tempi previsti.

#### a. Documentazione a corredo della lavorazione

- Descrizione evento: Ogni qualvolta l’Appaltatore non consegna a GORI la documentazione richiesta nel Capitolato Speciale d’Appalto inerente l’esecuzione di lavori (*as built*, specifiche materiali idraulici, certificazioni di conformità, ecc ...), ovvero la consegna oltre il termine di 10 gg dall’accertata ultimazione dei lavori e/o consegna documentazione incompleta o non esaustiva e/o non implementi, nei termini prescritti, la documentazione nella piattaforma informatica della Committente.
- Importo penalità: **250 Euro** (Euro cento/00) per ogni lavoro per il quale la documentazione non sia consegnata in modo corretto, completo ed esaustivo nei termini prescritti.

#### b. Mancata attuazione delle prescrizioni del Capitolato Speciale di Appalto o impartite dalla DL

- Descrizione evento: mancata attuazione da parte dell’Appaltatore di quanto previsto nel Capitolato Speciale di Appalto e/o delle disposizioni impartite dalla Direzione Lavori.
- Importo penalità: **150 Euro** (Euro centocinquanta/00) per ogni mancata attuazione.

#### c. Non corretto utilizzo dei dispositivi mobile e della piattaforma informatica SAP

- Descrizione evento:
  - mancata dotazione o mancato utilizzo del dispositivo mobile per la gestione degli ordini ricevuti e del flusso informativo con la Committente, nonché, mancato rilevamento delle foto metriche descrittive dell’intervento eseguito;
  - L’impresa al termine di ogni operazione ha l’obbligo di caricare nell’ordine, in tempo reale, rapportini, rilievi di campo, foto e quanto altro necessario a rendere chiaro lo stato del cantiere nel corso dei lavori. Il tutto nel rispetto di quanto riportato nel EL.11.  
La mancata osservanza di tale obbligo comporta l’applicazione di una penale di **20 Euro** (Euro venti/00) per ogni non conformità;
  - Pianificazione e aggiornamento costante del piano degli interventi sul portale appalti. L’impresa dovrà pianificare e tenere costantemente aggiornato il Piano Giornaliero degli ordini aggiornato attraverso il portale WEBAPPALTI e/o Sistema Informatico della Stazione Appaltante.

Il mancato rispetto di tale obbligo comporta l’applicazione di una penale una tantum pari a **50 Euro** (Euro cinquanta/00).

#### d. Ritardi nella proposta contabile

- Descrizione evento: il rapporto economico delle prestazioni eseguite, denominato “proposta di allibramento contabile”, dovrà essere inviato alla Committente entro **7 gg** naturali e consecutivi dal completamento del relativo Ordine di Acquisto (OdA), attraverso il Sistema Informatico Gestionale Operativo condiviso.

EL.06	Livelli di Servizio e Penalità	Rev 1
-------	--------------------------------	-------

Importo penalità: **50 Euro** (Euro cinquanta/00) per ogni rilevata non conformità. Resta comunque inteso che la penale può essere reiterata per ogni ulteriori 7 giorni naturali consecutivi di ritardo.

## **8. OBBLIGHI SUCCESSIVI AL PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO ED INERENTI L’OFFERTA TECNICA PROPOSTA D’APPALTATORE**

### **a. Obblighi successivi alla comunicazione del R.U.P. ai sensi del CSA**

Ai sensi di quanto disposto dal Capitolato Speciale d’Appalto qualora si riscontrasse il mancato rispetto di anche una sola delle attività previste per ciascuna delle scadenze stabilite, verrà applicata una penale giornaliera per ogni scadenza non rispettata come di seguito riportato:

- dal 1° al 15° giorno di ritardo: Euro 1.000 al giorno;
- dal 16° al 30° giorno di: Euro 2.000 al giorno;

In caso di ritardo superiore a trenta giorni solari e consecutivi, rispetto ad ogni scadenza stabilita all’art. 25 del Capitolato Speciale d’Appalto, il Committente si riserva la facoltà di risolvere il contratto.

### **b. Mantenimento dei parametri proposti nell’offerta tecnica**

Qualora, a seguito di verifiche o controlli emergesse il mancato rispetto o la non rispondenza di uno o più dei parametri che l’Appaltatore nella fase di “offerta tecnica” di gara ha dichiarato di possedere/attuare e mantenere per tutta la durata del contratto e/o comunque si riscontri il venir meno delle condizioni/possesso/attuazione di detti parametri, fermo restando il diritto del Committente di valutare la risoluzione contrattuale qualora persistessero continue inadempienze.

Per ciascuna inadempienza riscontrata, verrà applicata una penale pari a **euro 500** (Euro cinquecento/00) per giorno di ritardo.

EL.06	Livelli di Servizio e Penalità	Rev 1
-------	--------------------------------	-------

## 8. OBBLIGHI DI SICUREZZA

### Obiettivo generale

Assicurare il rispetto dei più elevati standard in materia di sicurezza e delle vigenti norme di sicurezza sul lavoro. In particolare assicurare il rispetto delle norme legislative sulla sicurezza (D.Lgs. n. 81/08 “Testo Unico per la Sicurezza” e ss.mm.ii.) ed accettare e rispettare i documenti relativi alla sicurezza (PSC/POS).

### Definizione

Si considerano obblighi di sicurezza tutti quelli contenuti nel Testo Unico sulla Salute e la Sicurezza sul Lavoro D.Lgs. n. 81/08 e ss.mm.ii., nonché quelli indicati nei documenti relativi alla sicurezza e caratterizzanti lo specifico Ordinativo di Lavoro (PSC / POS). Riguardo agli obblighi ambientali si applicano le normative vigenti sul rispetto dell’ambiente ed in particolare sullo scarico rifiuti e materiali.

Il CSE e/o la Direzione Lavori e/o altre strutture incaricate dal Committente, preventivamente comunicate all’Appaltatore, ispezionano periodicamente i luoghi di lavoro e verbalizzano il rispetto, o la deviazione delle normative sopra indicate, in quattro categorie:

- Tipo A (conforme o non applicabile).
- Tipo B (infrazione di lieve entità, normalmente corrette sul posto).
- Tipo C (infrazione di media entità).
- Tipo D (infrazione di grave entità o sospensione delle lavorazioni ai sensi del D.Lgs. n. 81/08 art. 92, comma 1, lettera f).

Le tipologie di non conformità sono definite in maniera esemplificativa, ma non esaustiva, nella seguente Tabella 1.

### Unità di misura

Viene adottato un sistema a punti su base annuale. L’Appaltatore ha un limite massimo di 280 punti per 12 mesi. Per ogni verbale che rileva delle non conformità vengono decurtati punti in base alla tipologia di deviazione:

- Tipo B: 0,5 punti.
- Tipo C: 1 punto.
- Tipo D: 5 punti.

I punti sono conteggiati per singola non conformità e (ove applicabile) per singolo lavoratore/automezzo a cui sono riferite.

### Rilevazione

Il Coordinatore per la Sicurezza dell’Esecuzione (CSE) e/o la Direzione Lavori e/o altre strutture incaricate del Committente ispezionano settimanalmente o a discrezione i luoghi di lavoro ed evidenziano eventuali “non conformità”.

La Direzione dei Lavori (DL) riceve i verbali contenenti le “non conformità” rilevate ed aggiorna in maniera regolare l’Appaltatore sugli esiti delle rilevazioni comunicando un preavviso di penalità.

EL.06	Livelli di Servizio e Penalità	Rev 1
-------	--------------------------------	-------

Il Committente mantiene una base dati con lo storico dei rilievi effettuati.

**Valore standard**

Ogni non conformità è soggetta a penalizzazione.

**Penalità per non rispetto dei valori standard**

1. Per quanto riguarda i singoli eventi di fuori standard, la penalità si calcola:

- Tipo B: 0,5 punti e 100 Euro,
- Tipo C: 1 punto e 150 Euro,
- Tipo D: 5 punti e 1.500 Euro, con possibile diffida e chiusura del cantiere.

Le suddette penalità si applicano per ogni non conformità e (ove applicabile) per singolo lavoratore/automezzo a cui sono riferite.

2. Al raggiungimento cumulato nell’anno di ogni:

- **100** punti di penalizzazione: il Committente procede a diffida e penalizzazione pari a **5.000 Euro** (euro cinquemila/00).
- **200** punti di penalizzazione: il Committente procede a diffida e penalizzazione pari a **25.000 Euro** (euro venticinquemila/00) e si riserva la facoltà di risolvere il contratto al termine dell’anno in corso.

Le penali di cui al punto 2, legate al raggiungimento cumulato di determinati livelli di punti di penalizzazione, si sommano a quelle di cui al punto 1, legate ai singoli interventi.

L’importo totale della penale sui singoli eventi di fuori standard potrà essere superiore al valore dello specifico intervento.

**Tabella 1 Esempi di non conformità rilevate per tipologia (non esaustivo)**

<p><b>Tipo B: Infrazione di lieve entità, normalmente corrette sul posto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mancato utilizzo vestiario</li> <li>• Rilevatore gas/ossigeno: assente ma non necessario per il tipo di lavorazione in atto</li> <li>• POS mancato aggiornamento</li> <li>• Materiale di soccorso sanitario: assente o inadeguato</li> <li>• Estintore di cantiere: assente o scaduto</li> <li>• Mancanza tesserino di riconoscimento in cantiere</li> </ul>
<p><b>Tipo C: Infrazione di media entità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mancato utilizzo DPI di I e II categoria</li> <li>• Rilevatore gas/ossigeno: assente ma potenzialmente necessario per il tipo di lavorazione in atto.</li> <li>• Assenza in cantiere di personale con attestazione di preposto e/o addetto emergenze</li> <li>• Segnaletica stradale e delimitazione cantiere: incompleta o inadeguata</li> <li>• Presenza del materiale di risulta a bordo scavo</li> </ul>

**Tipo D: infrazione di grave entità o sospensione delle lavorazioni**

- Mancato utilizzo DPI di III categoria (salvavita)
- Assenza nel cantiere di DPI
- Rilevatore gas/ossigeno: assente ma assolutamente necessario per il tipo di lavorazione in atto (es. personale che si appresta ad entrare o è già entrato in un manufatto interrato)
- Assenza del POS in cantiere
- Segnaletica stradale e delimitazione cantiere: assente
- Protezioni pareti dello scavo: assenti o inadeguate
- Protezioni degli operatori: assenti o inadeguate (es. distanza ravvicinata ai mezzi meccanici in movimento)
- Protezioni e Precauzioni contro il rischio di seppellimento
- Mancata messa a terra dell’impianto sul posto di lavoro (ove applicabile)
- Mancata connessione del dispositivo equipotenziale (ove applicabile)

**Penalità per la mancata comunicazione degli infortuni e malattie professionali.**

L’Appaltatore è tenuto a comunicare alla società Committente GORI S.p.A. le informazioni ed i dati relativi agli infortuni e malattie professionali nel caso si dovessero verificare nel corso dell’Appalto, secondo le modalità di seguito indicate e secondo gli obblighi riportati nel CSA.

In particolare:

1. L’Appaltatore deve compilare la **check list infortuni su commessa Acea - infortuni mensili**, utilizzando il format e/o il file excel dedicato, e trasmetterla via e-mail al Responsabile Unico del Procedimento e al CSE (*agli indirizzi e-mail che saranno forniti dalla Stazione Appaltante*), all’RSPP ed al RSGS della società Committente GORI all’indirizzo e-mail [gasincidenti@goriacqua.com](mailto:gasincidenti@goriacqua.com) ogni mese, entro i primi 10 giorni naturali e consecutivi del mese successivo;
2. L’Appaltatore deve compilare la **check list infortuni su commessa Acea - infortuni annuali** e la **check list infortuni e malattie professionali**, utilizzando i format e/o i due file excel dedicati, e trasmetterle via e-mail al Responsabile Unico del Procedimento e al CSE (*agli indirizzi e-mail che saranno forniti dalla Stazione Appaltante*), all’RSPP ed al RSGS della società Committente GORI s.p.a. all’indirizzo e-mail [gasincidenti@goriacqua.com](mailto:gasincidenti@goriacqua.com), a consuntivazione dell’anno, entro il mese di gennaio dell’anno successivo a quello a cui si riferiscono i dati.

Nel caso in cui l’Appaltatore non adempia a quanto richiesto (anche a seguito di eventuale sollecito da parte della società Committente), verrà applicata una penale pari a Euro 1.500 per ogni mancata risposta.