

APPENDICE 4 AL CAPITOLATO TECNICO ULTERIORI PENALI

Ferme restando le modalità di applicazione delle penali contenute nelle Condizioni Generali, nonché l'applicazione delle penali previste nella Convenzione, troveranno, altresì, applicazione le penali contenute nelle seguenti tabelle e relative ai casi di inadempimento degli obblighi inerenti singoli servizi ivi indicati, assunti dal Fornitore con la stipula della Convenzione:

Tabella 1 Penali relative all'assistenza e manutenzione				
Parametro	Contesto di misura	Periodo di osservazione	Valore Punto penale	Soggetto avente diritto alla penale
Tempo di attesa del servizio telefonico di Call Center	Singola Amministrazione	Quadrimestre di erogazione	Sarà applicata una penale di 500,00 euro per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al 90% dei campioni di misura del parametro, calcolato sul periodo di osservazione.	Amministrazione Aggiudicatrice
Tempo di risposta al disservizio	Singola Amministrazione	Quadrimestre di erogazione	Sarà applicata una penale di 1.000,00 euro per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al 90% dei campioni di misura del parametro, calcolato sul periodo di osservazione.	Amministrazione Aggiudicatrice
Tempo di intervento	Singola Amministrazione	Quadrimestre di erogazione	Sarà applicata una penale di 2.000,00 euro per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al 90% dei campioni di misura del parametro, calcolato sul periodo di osservazione.	Amministrazione Aggiudicatrice

Tempo di ripristino	Singola Amministrazione	Quadrimestre di erogazione	Sarà applicata una penale di 3.000,00 euro per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al 90% dei campioni di misura del parametro, calcolato sul periodo di osservazione.	Amministrazione Aggiudicatrice
Percentuale di chiamate perse al Call Center	Singola Amministrazione	Quadrimestre di erogazione	Sarà applicata una penale di 2.000,00 euro per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al 90% dei campioni di misura del parametro, calcolato sul periodo di osservazione.	Amministrazione Aggiudicatrice

Tabella 2 Penali relative ai servizi di addestramento e formazione

Parametro	Contesto di misura	Valore Punto penale	Soggetto avente diritto alla penale
Mancata osservanza delle tempistiche di erogazione dei servizi di addestramento e formazione definite nel Progetto esecutivo	Singolo corso di addestramento o formazione	1% del costo del corso per ogni giorno di ritardo rispetto alla data di erogazione del corso come definito nel Progetto Esecutivo	Amministrazione Contraente