

**ALLEGATO
AL CAPITOLATO TECNICO
PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI MONITORAGGIO
SUI CONTRATTI DI SVILUPPO E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO
DEL MINISTERO DELL’ISTRUZIONE, DELL’UNIVERSITÀ E DELLA
RICERCA**

LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

INDICE

PREMESSA.....	3
1 LIVELLI DI SERVIZIO - DIREZIONE DEI LAVORI.....	4
1.1 TEMPESTIVITÀ NELLA PRESENTAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE	4
1.2 RISPETTO DELLA STRUTTURA E DEI CONTENUTI DOCUMENTALI RIPORTATI NELL'ALLEGATO AL CAPITOLATO.....	5
1.3 EFFICIENZA ED EFFICACIA DEL SERVIZIO	6
2 LIVELLI DI SERVIZIO - PROGETTO A "CONTRATTO PER LO SVILUPPO E LA GESTIONE DEL S.I".....	7
2.1 TEMPESTIVITÀ NELLA PRESENTAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE	7
2.2 CORRETTEZZA DELLA DOCUMENTAZIONE.....	7
2.3 ACCURATEZZA NELL'ATTIVITÀ DI SUPPORTO AL TRASFERIMENTO DELLE CONOSCENZE TRA GLI ATTUALI FORNITORI DEI CONTRATTI OGGETTO DI MONITORAGGIO E I NUOVI FORNITORI CHE RISULTERANNO DALLA FUTURA GARA.....	8
3 LIVELLI DI SERVIZIO - PROGETTO B "FORMAZIONE PER GRUPPO DI MONITORAGGIO INTERNO".....	9
3.1 TEMPESTIVITÀ NELLA PRESENTAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE.....	9
3.2 EFFICIENZA ED EFFICACIA DEL SERVIZIO	9
4 LIVELLI DI SERVIZIO RELATIVI AI SERVIZI DI SUPPORTO.....	10
4.1 TEMPESTIVITÀ NELLA PRESENTAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE.....	10
4.2 RISPETTO DEGLI STANDARD DOCUMENTALI	10
5 LIVELLI DI SERVIZIO RELATIVI ALLA CONDUZIONE ATTIVITÀ.....	11
5.1 TEMPESTIVITÀ NELLA PRESENTAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE	11
5.2 RISPETTO DEGLI STANDARD DOCUMENTALI	12
5.3 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE NELLA BASE INFORMATIVA DI PROGETTO.....	12
5.4 GESTIONE DEL PERSONALE.....	13
5.4.1 Gestione del personale su iniziativa dell'Amministrazione.....	13
5.4.2 Gestione del personale su iniziativa del Monitore.....	14
5.4.3 Trasferimento finale delle competenze, al termine del contratto di monitoraggio, tra il Monitore attuale e il successivo.....	14
6 ENTITÀ DELLE PENALI.....	15

PREMESSA

Il presente documento descrive i livelli di servizio e le penali ad essi associate per la corretta esecuzione dei servizi di monitoraggio descritti nel Capitolato Tecnico.

Si precisa inoltre che l'applicazione delle predette penali non fa venir meno il diritto dell'Amministrazione di rivalersi, attraverso escussione della fideiussione, degli eventuali danni provocati all'Erario da inadempienze riconducibili a responsabilità del Monitore, con esclusione degli eventuali inadempimenti non imputabili al Monitore.

1 Livelli di servizio - direzione dei lavori

1.1 TEMPESTIVITÀ NELLA PRESENTAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Valore di soglia	Penali	
	Causale	Penale applicabile (vedere paragrafo 6 del presente documento)
Ogni Rendiconto sull'andamento del contratto monitorato deve essere sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione entro 5 giorni lavorativi dal termine del mese di riferimento a cui si riferisce	a) 1° limite: Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al quinto b) 2° limite: Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al quinto	Penale A Penale B
Ogni modifica dei Rendiconti sull'andamento del contratto monitorato deve essere sottoposta all'approvazione dell'Amministrazione entro 5 giorni lavorativi dalla data di richiesta di modifica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo	Penale A
Ogni Rapporto sull'andamento del contratto monitorato deve essere sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione entro 5 giorni lavorativi dal termine del semestre di riferimento a cui si riferisce	a) 1° limite: Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al quinto b) 2° limite: Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al quinto	Penale A Penale B
Ogni modifica dei Rapporti sull'andamento del contratto monitorato deve essere sottoposta all'approvazione dell'Amministrazione entro 5 giorni lavorativi dalla data di richiesta di modifica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo	Penale A

1.2 RISPETTO DELLA STRUTTURA E DEI CONTENUTI DOCUMENTALI RIPORTATI NELL'ALLEGATO AL CAPITOLATO

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Completezza
Aspetto da valutare	Rispetto della struttura e dei contenuti		
Unità di misura	Punto Percentuale	Fonte dati	I deliverable e i rendiconti previsti nel Capitolato
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Totale documenti consegnati = Tdoc_consegnati • Numero documenti conformi alla struttura e ai contenuti = Ndoc_conformi 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RPSD = (Ndoc_conformi / Tdoc_consegnati) * 100$		
Regole di arrotondamento	Il valore RPSD va arrotondato all'intero più prossimo: <ul style="list-style-type: none"> ○ al punto % per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5\%$ ○ al punto % per eccesso se la parte decimale è $\leq 0,5\%$ 		
Valore di soglia	100%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della Penale A (per l'importo della penale si rimanda al paragrafo 6 del presente documento).		
Eccezioni	Nessuna		

1.3 EFFICIENZA ED EFFICACIA DEL SERVIZIO

Valore di soglia	Penali	
	Causale	Penale applicabile (vedere paragrafo 6 del presente documento)
Il 100% degli obiettivi da monitorare previsti per il trimestre nell'ultimo Piano delle attività di monitoraggio approvato è stato effettivamente sottoposto a monitoraggio come da evidenze oggettive	<p>1° limite: Per ogni punto (o frazione) percentuale di scostamento in diminuzione sino al quinto</p> <p>2° limite: Per ogni punto (o frazione) percentuale di scostamento in diminuzione successivo al quinto</p> <p>Scostamento % = valore economico obiettivi non monitorati / valore economico obiettivi da monitorare x 100</p>	<p>Penale A</p> <p>Penale B</p>

2 Livelli di servizio - Progetto A "Contratto per lo sviluppo e la gestione del s.i"

Si precisa che per l'applicazione del presente Livello di servizio, nulla osta alla sua applicabilità che i documenti preparati dal Monitore siano consegnati all'Amministrazione per la valutazione di quest'ultima; infatti, l'approvazione dell'Amministrazione, ancorché concessa, non deve essere intesa come esimente delle responsabilità del Monitore in ordine alla completa e corretta esecuzione del progetto.

2.1 TEMPESTIVITÀ NELLA PRESENTAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Valore di soglia	Penali	
	Causale	Penale applicabile (vedere paragrafo 6 del presente documento)
Ogni documento deve essere sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione entro la data concordata	Per ogni giorno lavorativo di ritardo	Penale A
Ogni modifica dei documenti deve essere sottoposta all'approvazione dell'Amministrazione entro 10 giorni lavorativi dalla data di richiesta di modifica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo	Penale A

2.2 CORRETTEZZA DELLA DOCUMENTAZIONE

Valore di soglia	Penali	
	Causale	Penale applicabile (vedere paragrafo 6 del presente documento)
Nei documenti predisposti per la gara (bando, disciplinare, capitolato tecnico, schede servizi, allegati, etc) non devono essere presenti errori imputabili al Monitore	Per ogni errore che comporta la ripubblicazione sulla GUE e/o sulla GURI Per ogni errore che comporta l'inapplicabilità delle clausole previste nella documentazione di gara, ivi compresi i livelli di servizio	Penale A Penale A

Valore di soglia	Penali	
	Causale	Penale applicabile (vedere paragrafo 6 del presente documento)
Nella documentazione relativa alle risposte ai quesiti posti dai partecipanti alla gara, non devono essere presenti errori imputabili al Monitore	Per ogni errore che NON comporta lo slittamento del termine della procedura di gara	Penale A
	Per ogni errore che comporta lo slittamento del termine della procedura di gara	Penale B

2.3 ACCURATEZZA NELL'ATTIVITÀ DI SUPPORTO AL TRASFERIMENTO DELLE CONOSCENZE TRA GLI ATTUALI FORNITORI DEI CONTRATTI OGGETTO DI MONITORAGGIO E I NUOVI FORNITORI CHE RISULTERANNO DALLA FUTURA GARA

Valore di soglia	Penali	
	Causale	Penale applicabile (vedere paragrafo 6 del presente documento)
Il valore dell'indicatore si determina verificando la tempestività e la completezza del trasferimento.	Per ogni intempestività e/o incompletezza rilevata nel processo di trasferimento.	Penale A

3 Livelli di servizio - Progetto B "Formazione per gruppo di monitoraggio interno"

3.1 TEMPESTIVITÀ NELLA PRESENTAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Valore di soglia	Penali	
	Causale	Penale applicabile (vedere paragrafo 6 del presente documento)
Il Progetto Formativo dovrà essere condiviso per l'approvazione dell'Amministrazione entro quindici giorni lavorativi dal giorno (escluso) di decorrenza del contratto di monitoraggio	Per ogni giorno lavorativo di ritardo	Penale A
Ogni modifica del Progetto Formativo deve essere sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione entro 5 giorni lavorativi dalla data di richiesta di modifica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo	
Ogni Rendiconto dell'intervento formativo deve essere sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione entro 15 giorni lavorativi dalla fine dell'intervento formativo	Per ogni giorno lavorativo di ritardo	
Ogni modifica dei Rendiconti dell'intervento formativo deve essere sottoposta all'approvazione dell'Amministrazione entro 10 giorni lavorativi dalla fine dell'intervento formativo	Per ogni giorno lavorativo di ritardo	

3.2 EFFICIENZA ED EFFICACIA DEL SERVIZIO

Valore di soglia	Penali	
	Causale	Penale applicabile (vedere paragrafo 6 del presente documento)
Per ogni modulo formativo il 50% dei giudizi di sintesi espressi dai discenti per il tramite dei Questionari di verifica e calcolati, come specificato dal Capitolato tecnico, sulla scala (insufficiente, sufficiente, buono, ottimo) deve essere uguale o superiore a "sufficiente".	1° limite: Per ogni punto (o frazione) percentuale di scostamento in diminuzione sino al decimo 2° limite: Per ogni punto (o frazione) percentuale di scostamento in diminuzione successivo al decimo	Penale A Penale B

4 Livelli di servizio relativi ai servizi di Supporto**4.1 TEMPESTIVITÀ NELLA PRESENTAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE**

Valore di soglia	Penali	
	Causale	Penale applicabile (vedere paragrafo 6 del presente documento)
Ognuno dei documenti di riscontro deve essere consegnato per l'approvazione all'Amministrazione nei tempi previsti	1° limite: Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al decimo 2° limite: Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al decimo	Penale A Penale B
Ogni modifica dei documenti di riscontro sottoposti all'approvazione deve essere sottoposta all'approvazione dell'Amministrazione entro 30 giorni lavorativi dalla data di richiesta di modifica	1° limite: Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al decimo 2° limite: Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al decimo	Penale A Penale B

4.2 RISPETTO DEGLI STANDARD DOCUMENTALI

Valore di soglia	Penali	
	Causale	Penale applicabile (vedere paragrafo 6 del presente documento)
Il 100% dei documenti di riscontro sottoposti all'approvazione deve risultare conforme (se previsto) agli standard documentali fissati nel Capitolato Tecnico	Per ogni documento non conforme	Penale A

5 Livelli di servizio relativi alla conduzione attività

5.1 TEMPESTIVITÀ NELLA PRESENTAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Valore di soglia	Penali	
	Causale	Penale applicabile (vedere paragrafo 6 del presente documento)
La prima emissione del Piano delle attività di monitoraggio deve essere sottoposta all'approvazione dell'Amministrazione entro 15 giorni lavorativi dalla data di decorrenza del contratto	1° limite: Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al quinto 2° limite: Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al quinto	Penale A Penale B
Ogni aggiornamento del Piano delle attività di monitoraggio deve essere sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione entro 15 giorni lavorativi dalla data di richiesta di revisione	1° limite: Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al quinto 2° limite: Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al quinto	Penale A Penale B
Ogni modifica del Piano delle attività di monitoraggio deve essere sottoposta all'approvazione dell'Amministrazione entro 5 giorni lavorativi dalla data di richiesta di modifica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo	Penale A
Ogni Rapporto di rilevazione delle presenze deve essere presentato all'Amministrazione entro 2 giorni lavorativi dal termine del mese di riferimento a cui si riferisce	Per ogni giorno lavorativo di ritardo	Penale A
Ogni Stato di avanzamento delle attività di monitoraggio deve essere sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione entro 10 giorni lavorativi dal termine del trimestre di riferimento a cui si riferisce	1° limite: Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al quinto 2° limite: Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al quinto	Penale A Penale B
Ogni modifica dello Stato di avanzamento delle attività di monitoraggio deve essere sottoposta all'approvazione dell'Amministrazione entro 5 giorni lavorativi dalla data di richiesta di modifica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo	Penale A

5.2 RISPETTO DEGLI STANDARD DOCUMENTALI

Valore di soglia	Penali	
	Causale	Penale applicabile (vedere paragrafo 6 del presente documento)
Il 100% dei documenti di riscontro sottoposti all'approvazione, per le tipologie di seguito elencate, deve risultare conforme agli standard documentali fissati nel Capitolato Tecnico Piano delle attività di monitoraggio Rapporto di rilevazione delle presenze Stato di avanzamento monitoraggio	Per ogni documento non conforme	Penale A

5.3 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE NELLA BASE INFORMATIVA DI PROGETTO

Valori di soglia	Penali	
	Causale	Penale applicabile (vedere paragrafo 6 del presente documento)
La B.I.P. dovrà essere resa operativa e consultabile entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data di decorrenza del contratto	1° limite: Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al decimo 2° limite: Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al decimo	Penale A Penale B
Il 100% dei documenti di riscontro approvati deve essere presente nella B.I.P.	Per ogni documento non presente nella B.I.P.	Penale A

5.4 GESTIONE DEL PERSONALE

5.4.1 Gestione del personale su iniziativa dell'Amministrazione

Personale della fornitura inadeguato

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse non ritenute adeguate dall'Amministrazione		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail; Lettere; Verbali;
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero risorse ritenute inadeguate dall'Amministrazione (<i>Nrisorse inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PFI = Nrisorse\ inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	PFI = 0		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della Penale A (per l'importo della penale si rimanda al paragrafo 6 del presente documento).		
Eccezioni	Nessuna		

Tempestività nell'inserimento di personale

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta dell'Amm.ne e l'inserimento/sostituzione della risorsa richiesta.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto; E-mail; verbali; Consuntivo Attività (Rendiconto risorse) presenze
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misura	Ad evento (dopo ogni inserimento)
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data prevista per un adempimento relativo alla richiesta/sostituzione di una risorsa come risulta dal contratto (<i>Data prevista risorsa</i>) Data effettiva per un adempimento relativo alla richiesta/sostituzione di una risorsa (<i>Data effettiva risorsa</i>) 		
Formula	$TIP = Data_effettiva_risorsa - Data_prevista_risorsa$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TIP <= 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà per ogni ritardo di 1 giorno lavorativo rispetto al valore di soglia l'applicazione della Penale A (per l'importo della penale si rimanda al paragrafo 6 del presente documento).		
Eccezioni	Nessuna		

Turn over del personale

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Monitore		
Unità di misura	Risorse sostituite	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero risorse sostituite su iniziativa del Monitore (<i>Nrisorse_sostituite</i>) 		
Formula	$TORS = Nrisorse_{sostituite}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TORS <= XX (*) numero intero da determinarsi in base alle specifiche esigenze dell'Amm.ne		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della Penale A (per l'importo della penale si rimanda al paragrafo 6 del presente documento).		
Eccezioni	Nessuna		

5.4.2 Gestione del personale su iniziativa del Monitore

Valore di soglia	Penali	
	Causale	Importo in euro
Il valore dell'indicatore corrisponde al numero di giorni trascorsi tra la data di approvazione dell'Amministrazione della richiesta di sostituzione di una risorsa e la data di effettivo inserimento della risorsa; il valore di soglia ammesso è di 5 giorni lavorativi dalla data di approvazione dell'Amministrazione.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nell'inserimento di un Responsabile di progetto	Penale B
	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nell'inserimento di un Consulente Senior	Penale B
	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nell'inserimento di un Consulente Junior	Penale A

5.4.3 Trasferimento finale delle competenze, al termine del contratto di monitoraggio, tra il Monitore attuale e il successivo

Valore di soglia	Penali	
	Causale	Importo in euro
Il valore dell'indicatore si determina verificando la tempestività e la completezza del trasferimento.	Per ogni intempestività e incompletezza rilevata nel processo di trasferimento.	Penale A

6 Entità delle penali

In coerenza con le disposizioni contenute nell'art. 298 del D.P.R. n. 207 del 2010, il quale rinvia all'articolo 145, commi 3 e 9 del medesimo regolamento ed in riferimento in particolare al citato comma 3, l'entità delle penali é stabilito come segue:

“Per il ritardato adempimento delle obbligazioni assunte dagli esecutori, le penali da applicare sono stabilite dal responsabile del procedimento, in sede di elaborazione del progetto posto a base di gara ed inserite nel contratto, in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, e comunque complessivamente non superiore al dieci per cento, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate all'eventuale ritardo.

Pertanto, nella tabella seguente l'Amministrazione ha determinato l'entità degli importi delle penali applicabili al rapporto contrattuale:

Importo Penale A	0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Importo Penale B	0,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale