

**PIANO DETTAGLIATO DEGLI INTERVENTI**  
**MODALITA' DI EROGAZIONE: FACILITY MANAGEMENT**

**AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA**  
**UFFICIO PROVINCIALE DI GENOVA**

**VIA TURR N. 24**  
**CAP16147 GENOVA**



## INDICE DEL DOCUMENTO

<b>a) SEZIONE GENERALE .....</b>	<b>2</b>
a.1 Convenzione Consip immobili ad uso ufficio .....	2
a.2 Descrizione dei servizi attivabili .....	3
a.3 Presentazione dell'Assuntore.....	4
a.4 Organizzazione dell'Assuntore dedicata alla gestione dell'Amministrazione .....	4
a.5 Presentazione dell'Amministrazione.....	7
<b>b) SEZIONE TECNICA .....</b>	<b>7</b>
b.1 Documentazione ricevuta dall'Amministrazione .....	7
b.2 Configurazione dei servizi .....	8
b.3 Dati di consistenza.....	8
<b>c) SEZIONE GESTIONALE ED ECONOMICA.....</b>	<b>9</b>
c.1 Dettaglio dei servizi a canone .....	10
c.2 Dettaglio dei servizi extra canone .....	11
c.3 Interventi extra canone proposti dal fornitore .....	11
c.4 Calendario lavorativo .....	11
c.5 Gestione degli indicatori di prestazione.....	11
c.5.1 <i>Livello di servizio obiettivo</i> .....	11
c.5.2 <i>Valori dei pesi</i> .....	12
c.6 Particolari situazioni da escludere dal calcolo del livello di servizio .....	12
<b>d) MODALITA' DI AGGIORNAMENTO DEL PDI.....</b>	<b>12</b>
<b>e) ALLEGATI.....</b>	<b>12</b>
e.1 Allegato A: Schede delle Consistenze.....	12
e.2 Allegato B: Piano Dettaglio degli Interventi.....	12
e.3 Allegato C: Componenti e frequenze degli interventi.....	12
e.4 Allegato D: Scheda compilativa OPF .....	12



## a) SEZIONE GENERALE

### a.1 Convenzione Consip immobili ad uso ufficio

In data 13 marzo 2012 è stata stipulata, tra Consip S.p.A. e RTI Coopservice (Capogruppo), la Convenzione per l'affidamento dei servizi di Facility Management per immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni relativamente al Lotto 4, relativo al territorio delle Regioni Emilia Romagna e Liguria.

Oggetto della Convenzione è l'affidamento di servizi integrati per la gestione e la manutenzione da eseguirsi negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni.

Le Convenzione presenta una serie di vantaggi così sintetizzabili:

- la liberazione da attività non "core business" per le Amministrazioni Contraenti;
- la possibilità di operare a costi certi e programmabili in funzione delle mutevoli esigenze e necessità;
- l'incremento della conoscenza del proprio patrimonio immobiliare (consistenza, stato manutentivo, caratteristiche tecniche, localizzazioni, ecc.) e delle attività operative ad esso rivolte;
- la realizzazione di un efficace sistema di controllo e di gestione del servizio erogato;
- la razionalizzazione e semplificazione amministrativa e conseguente riduzione degli oneri gestionali e burocratici;
- la valorizzazione del patrimonio immobiliare;
- la possibilità di far fronte tempestivamente a variazioni normative, specialmente in materia di sicurezza.

La durata contrattuale della Convenzione Consip è di 18 mesi, decorrenti dall'attivazione della medesima, con proroga su richiesta della Consip S.p.A. una sola volta per la durata massima di ulteriori 12 mesi, qualora alla scadenza del termine non sia stato esaurito l'importo massimo stabilito, anche eventualmente incrementato e fino al raggiungimento del medesimo.

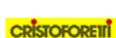
La durata dei singoli contratti stipulati tramite emissione degli Ordinativi Principali di Fornitura (OPF) da parte delle Amministrazioni è differenziata a seconda delle modalità di erogazione prescelta tra il Facility Management e Facility Management Light e secondo quanto disposto nella Convenzione:

- per i contratti stipulati nella modalità Facility Management la durata è di 7 anni;
- per i contratti stipulati nella modalità Facility Management Light è di 4 anni,

decorrenti dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, secondo quanto disposto nella Convenzione. La durata di eventuali Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura non può essere superiore al termine di scadenza previsto per l'Ordinativo Principale di Fornitura.

Aderire alla Convenzione comporta ulteriori e significativi vantaggi a favore delle Amministrazioni Contraenti, quali:

- semplificazione delle procedure di acquisto;
- eliminazione dei costi legati al contenzioso per le gare ed alla definizione dei contatti;





- riduzione dei prezzi unitari dei beni, dei servizi e dei tempi di approvvigionamento;
- maggior trasparenza nella gestione della spesa pubblica;
- certezza di avere dei fornitori, sia di beni che di servizi, in possesso di caratteristiche tecnico-qualitative sempre all'avanguardia e ai massimi livelli di mercato.

## a.2 Descrizione dei servizi attivabili

I servizi oggetto della Convenzione sono classificati secondo le seguenti macrocategorie:

- **Servizi di Governo**
  - *Servizi Tecnico-Gestionali* (attivati automaticamente con la stipula dell'Ordinativo Principale di Fornitura, ad eccezione del servizio di "integrazione gestionale di servizi appaltati a terzi", "gestione e ottimizzazione", "Anagrafica postazioni di lavoro e arredi", che sono facoltativi e attivabili solo scegliendo la modalità Facility Management):
    - Implementazione e gestione del Sistema Informativo;
    - Costituzione e gestione dell'anagrafica tecnica;
    - Gestione del Call Center;
    - Sistema di monitoraggio e controllo (attivazione automatica con la modalità Facility Management)
    - Ottimizzazione supporto alle decisioni (attivazione automatica con la modalità Facility Management)
- **Servizi Operativi**
  - *Servizi di Manutenzione degli Impianti*
    - Servizio di manutenzione di Impianti Elettrici;
    - Servizio di manutenzione di Impianti Idrico-Sanitari;
    - Servizio di manutenzione di Impianti di Riscaldamento;
    - Servizio di manutenzione di Impianti di Raffrescamento;
    - Servizio di manutenzione di Impianti Elevatori;
    - Servizio di manutenzione di Impianti Antincendio;
    - Servizio di manutenzione di Impianti di Sicurezza e controllo accessi;
    - Servizio di manutenzione di Reti;
    - Servizio di minuto mantenimento edile;
    - Servizio di reperibilità.
  - *Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale*
    - Pulizia;
    - Disinfestazione;
    - Raccolta e smaltimento rifiuti speciali;
    - Giardinaggio.
  - *Altri Servizi operativi*
    - Reception;
    - Facchinaggio interno;
    - Facchinaggio esterno/Traslochi.

Ciascun servizio può essere erogato attraverso due diverse tipologie di prestazione:





- **attività “a canone”**, ovvero le prestazioni tipiche del servizio continuativo compensate con un corrispettivo a canone, previste nel Piano Dettagliato degli Interventi. La modalità Facility Management prevede, la presenza di franchigia per la gestione di interventi di ripristino e/o manutenzione a guasto.
- **attività “extra canone”**, ovvero particolari prestazioni e/o interventi “a misura”, non compresi nel canone dei servizi attivati, che dovranno essere opportunamente preventivate dal Fornitore e autorizzate dall’Amministrazione Contraente. Sono inoltre assimilabili alle attività extra-canone anche le prestazioni richieste nell’ambito dei servizi di facchinaggio interno e facchinaggio esterno/trasporti.

L’Amministrazione ha la facoltà di attivare, a condizioni ed entro i limiti previsti dalla Convenzione, un set di servizi più appropriato alle proprie peculiari esigenze.

Il presente Piano Dettagliato degli Interventi riguarda esclusivamente i servizi richiesti dall’Amministrazione contraente e proposti dall’Assuntore nel corso di analisi dello stato di fatto dei luoghi interessati dai servizi stessi con le modalità previste dalla Convenzione.

### a.3 Presentazione dell’Assuntore

L’Assuntore è costituito da un **gruppo di operatori primari** nel mercato di *Facility management* e dei servizi integrati di ingegneria per le Pubbliche Amministrazioni e raggruppa **operatori specializzati** che presentano:

- **esperienza consolidata nell’erogazione di Servizi di Facility Management;**
- **forte presenza territoriale quale erogatore di servizi nell’ambito delle convenzioni Consip** e nella gestione di Global Service e Multiservizi, a garanzia della conoscenza dei processi di adesione Consip e del mercato della domanda di servizi.
- **esperienza di Partnership nello sviluppo** dei processi organizzativi della Pubblica Amministrazione, per quanto riguarda l’ambiente costruito e il territorio.

Il pool di imprese che gestirà i servizi si è dotato di un marchio, denominato **Servis Facility Management**, ed è costituito dalle seguenti società: Coopservice (Capogruppo), con Euro & Promos Group Soc. Coop. p.A., CPL Concordia Soc. Coop., Cristoforetti Energia S.r.l., Consorzio Cooperative Costruzioni – CCC Soc. Coop., Pulirapida S.r.l., Simtek S.p.A. s.u.

Servis Facility Management è in grado di mettere a disposizione delle Amministrazioni Contraenti:

- **Know-how ed esperienza** acquisiti nella pluriennale gestione e nel governo di precedenti convenzioni Consip e di Global Service per le Pubbliche Amministrazioni.
- **Capacità ed integrazione** derivanti dalla complementarietà delle competenze e da professionalità altamente qualificate e multidisciplinari delle Aziende.
- **Certificazioni di Qualità Totale** per i servizi oggetto d’appalto e per le attività e gli strumenti di supporto.

### a.4 Organizzazione dell’Assuntore dedicata alla gestione dell’Amministrazione

La struttura organizzativa e gestionale dedicata allo sviluppo della convenzione predisposta dall’Assuntore per l’erogazione dei servizi previsti dalla Convenzione, persegue una razionale sud-

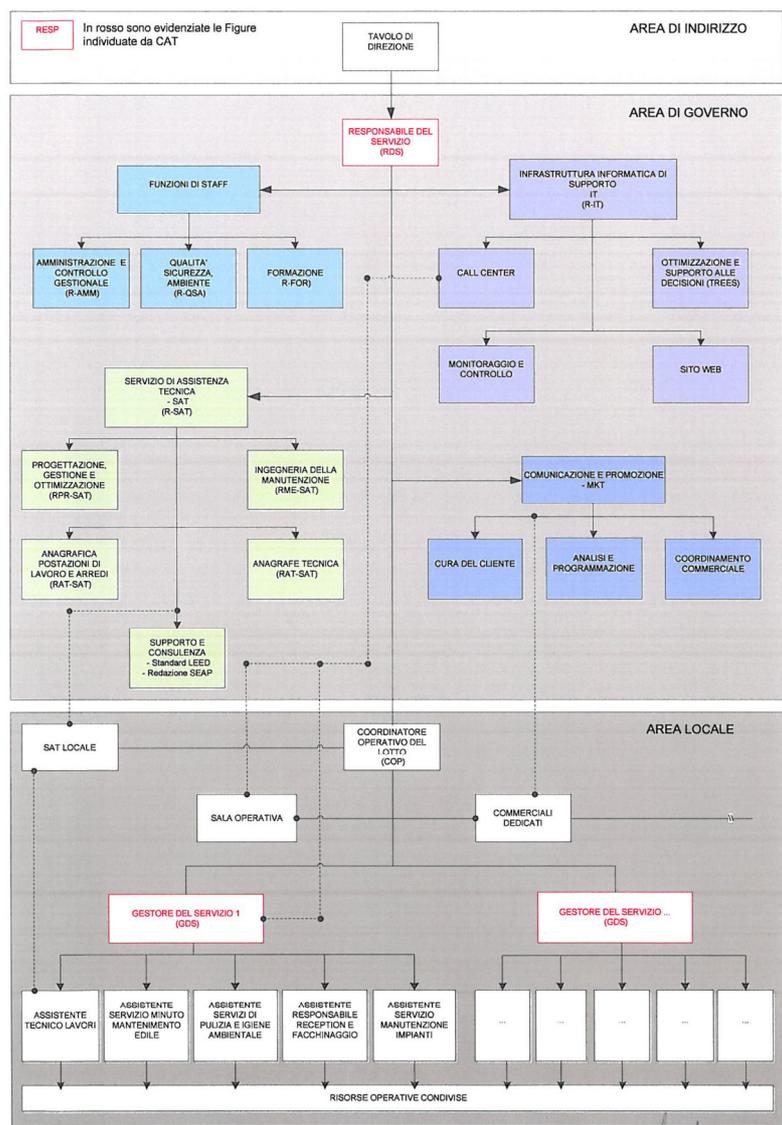




divisione delle responsabilità e dei processi decisionali e operativi. Essa è infatti schematizzabile in tre grandi aree funzionali:

- **Area di indirizzo:** ha come finalità il coordinamento generale delle attività su uno o più lotti tra l'offerente e i rapporti a più alto livello con CONSIP.  
Questo livello si compone di un organo collegiale, il **Tavolo di Direzione** composto dai Direttori Commerciali di tutte le aziende componenti l'ATI e il Direttore Tecnico della Mandataria, nonché il RDS e il Responsabile del SAT.  
Il Tavolo di Direzione svolge il ruolo di controllo e validazione finale in merito alle attività della commessa, definendo procedure e modelli operativi
- **Area di Governo:** ha come finalità la gestione di servizi di FM, e assolve a tutte le funzioni e compiti generali e generalizzabili, quali la programmazione e standardizzazione degli interventi, le attività di supporto tecnico e progettuale, la gestione degli strumenti informatici di supporto (Call-Center, SI), la formazione, i rapporti e gli adempimenti nei confronti delle AC e della CONSIP, e ha come referente il RDS.
- **Area locale (coordinamento operativo e servizio):** ha come finalità la responsabilità del regolare svolgimento del Servizio nell'ambito del singolo Lotto (COP) e i singoli Gestori del Servizio (GDS) delle singole AC presso le quali si opera.

Di seguito si riporta l'organigramma che l'Assuntore ha predisposto per una corretta erogazione dei servizi oggetto della Convenzione, oltre che per garantire una continua e corretta gestione dei rapporti con l'Amministrazione Contraente.





## a.5 Presentazione dell'Amministrazione

DATI GENERALI DELL'AMMINISTRAZIONE RICHIEDENTE	
Amministrazione	AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA - UFFICIO PROVINCIALE DI GENOVA
Codice Fiscale	00493419583
Città	GENOVA
Via	VIA TURR N.14
Supervisore	Sig. Gabriele MANZINO
Telefono	010.9812432
Fax	010.9812453

IDENTIFICAZIONE DELLA RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA	
n° protocollo RPF	GE/0002736/13
12	23/05/2013

## b) SEZIONE TECNICA

### b.1 Documentazione ricevuta dall'Amministrazione

La documentazione tecnica e amministrativa ricevuta in consegna dall'Amministrazione Contraente in sede di elaborazione del PDI è la seguente:

CONVENZIONE CONSIP:			Lotto: 4	
Servizio di Facility Management per immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso alle Pubbliche Amministrazioni			Scheda n.1	
Amministrazione richiedente: AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA - UFFICIO PROVINCIALE DI GENOVA			Edifici: 167_001	
<b>ELENCO DELLA DOCUMENTAZIONE ACQUISITA</b>				
Immobile	Documento	Formato	Oggetto di riferimento	Note
167_001	Planimetria	cartaceo	Planimetrie	



## b.2 Configurazione dei servizi

Di seguito sono indicati i dati relativi ai servizi richiesti dall'Amministrazione, attraverso la seguente scheda che riporta le relative date di attivazione nel caso dei servizi richiesti:

CONVENZIONE CONSIP: Servizi di Facility Management per Immobili adibiti ad ufficio presso le Pubbliche Amministrazioni					Lotto: 7		
					Scheda n°: 2		
Amministrazione Richiedente:		167_AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA - UFFICIO PROVINCIALE DI GENOVA		Codice Immobile:		167_001	
"Servizi ordinati mediante RPF" e "Servizi Proposti"							
Servizi	Sottoservizi	ORDINATI TRAMITE RPF		Proposti SI/NO	Note e particolarità rilevata		
		Richiesti SI/NO	Data di attivazione				
Servizi di Manutenzione degli Impianti	Impianto Elettrico	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	.....
	Impianto Idrico Sanitario	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	dal 01/07/2013 al 30/06/2017	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	.....
	Impianto di Riscaldamento	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	.....
	Impianto di Raffrescamento	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	.....
	Manutenzione degli Impianti Elevatori	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	.....
	Manutenzione dell'Impianto Antincendio	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	.....
	Manutenzione degli Impianti di Sicurezza e Controlli Accessi	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	.....
	Manutenzioni Reti	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	.....
Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale	Minuto Mantenimento Edile	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	.....
	Servizi di Pulizia	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	dal 01/07/2013 al 30/06/2017	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	.....
	Servizi di Disinfestazione	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	dal 01/07/2013 al 30/06/2017	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	.....
	Servizi di Raccolta e Smaltimento rifiuti Speciali	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	.....
Altri Servizi	Servizio di Giardinaggio	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	.....
	Servizio di Reception	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	.....
	Facchinaggio Interno	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	.....
	Facchinaggio Esterno Traslochi	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>	dal 01/07/2013 al 30/06/2017	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	.....

## b.3 Dati di consistenza

Le schede delle consistenze, predisposte per ciascun edificio riportato nella RPF, contengono le informazioni tecniche necessarie per la preventivazione dei servizi a canone, derivanti da:

- Sopralluoghi sul campo finalizzati al rilievo delle componenti impiantistiche e di ogni utile elemento necessario alla descrizione dimensionale del citato patrimonio;
- Esame della documentazione resa disponibile dall'Amministrazione.

I quadri sinottici dei quantitativi rilevati per ogni singolo edificio, con riferimento ai servizi attivati, sono riportati integralmente nell'**Allegato A**.

Nella sede dei sopralluoghi sono state eseguite attività diagnostiche di massima, rilevabile a vista, sugli impianti interessati dai servizi richiesti finalizzati ad esaminare:

- situazioni di mancata funzionalità;
- situazioni di mancato adeguamento normativo;
- situazioni di mancata conformità;

Le attività sono state condotte con l'ausilio delle schede diagnostiche riportanti i seguenti dati:

- ubicazione dell'elemento tecnico;
- descrizione dell'elemento tecnico;
- riferimenti fotografici;
- descrizione delle situazioni rilevate e degli interventi suggeriti.



## c) SEZIONE GESTIONALE ED ECONOMICA

La sezione gestionale ed economica riporta i servizi oggetto dell'appalto, l'analisi economica dei servizi a canone e le modalità di formalizzazione delle attività e delle relative variabili che concorrono alla determinazione del corrispettivo per le attività a canone ed extra-canone.

Il quadro prospettico seguente riporta l'evidenza dei servizi oggetto del presente PDI, esaminando i servizi attivati automaticamente, quelli richiesti dall'Amministrazione (a canone o extra-canone) e da quelli proposti dall'Assuntore.

Descrizione Servizi			Attivazione Servizio	
Macroservizio	Servizio	Sottoservizio	A canone	Extra Canone
<b>SERVIZI DI GOVERNO</b>	<b>Servizi Tecnico-Gestionali</b>	Implementazione e gestione del Sistema Informativo		
		Cosituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica		
		Gestione del Call Center		
<b>SERVIZI OPERATIVI</b>	<b>Servizi di Manutenzione degli Impianti</b>	Impianto Elettrico		
		Impianto Idrico Sanitario		
		Impianto di Riscaldamento		
		Impianto di Raffrescamento		
		Manutenzione degli Impianti Elevatori		
		Manutenzione dell'Impianto Antincendio		
		Manutenzione degli impianti di Sicurezza e Controlli Accessi		
		Manutenzione Reti		
		Minuto mantenimento edile		
	Reperibilità			
	<b>Servizi di Pulizia ed Igiene Ambientale</b>	Servizi di Pulizia		
		Servizi di Disinfestazione		
		Servizi di raccolta e Smaltimento rifiuti Speciali		
		Servizio di Giardinaggio		
	<b>Altri Servizi</b>	Servizio di Reception		
		Facchinaggio Interno		
		Facchinaggio Esterno Traslochi		

Legenda:  non Attivato  Attivazione Automatica  Attivazione Richiesto  Servizio Proposto



## c.1 Dettaglio dei servizi a canone

Nelle schede dettaglio di seguito riportate sono indicati gli importi a canone dei servizi attivati.

### Immobile 167\_001 - VIA TURR 24

CONVENZIONE CONSIP: Servizi di Facility Management per Immobili adibiti ad uso ufficio presso le Pubbliche Amministrazioni						Lotto: 7 Scheda n°: 4
Amministrazione Richiedente: 167_AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA - UFFICIO PROVINCIALE DI GENOVA						Edificio: 167_001
SCHEDA DELLE CONSISTENZE						
DESCRIZIONE SERVIZI	servizio attivo	Data inizio servizio	Data fine servizio	Mesi di erogazione	Importo (4 anni)	
<b>SERVIZI TECNICO-GESTIONALI</b>						
GSI	IMPLEMENTAZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO	SI	01/07/2013	30/06/2017	48	65,97
GA	COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ANAGRAFICA TECNICA	SI	01/07/2013	30/06/2017	48	533,76
GCC	GESTIONE DEL CALL CENTER	SI	01/07/2013	30/06/2017	48	72,19
<b>SERVIZI DI MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI</b>						
MIE	MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI ELETTRICI	NO				0,00
MIS	MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI IDRICO/SANITARI	SI	01/07/2013	30/06/2017	48	1.686,16
MIR	MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI DI RISCALDAMENTO	NO				0,00
MIC	MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI DI RAFFRESCAMENTO	NO				0,00
MEL	MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI ELEVATORI	NO				0,00
MIA	MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI ANTINCENDIO	NO				0,00
MSC	MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI DI SICUREZZA E CONTROLLO ACCESSI	NO				0,00
MRT	MANUTENZIONE DELLE RETI	NO				0,00
MEE	MINUTO MANTENIMENTO EDILE	NO				0,00
<b>SERVIZI DI PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE</b>						
P	SERVIZIO DI PULIZIA	SI	01/07/2013	30/06/2017	48	38.637,84
D	DISINFESTAZIONE	SI	01/07/2013	30/06/2017	48	809,47
SR	RACCOLTA E SMALTIMENTO RIFIUTI SPECIALI	NO				0,00
G	GIARDINAGGIO	NO				0,00
<b>ALTRI SERVIZI</b>						
REC	Reception	NO				0,00
FI	Facchinaggio Interno	NO				0,00
FE	Facchinaggio Esterno	SI	01/07/2013	30/06/2017	48	6.507,60
<b>SERVIZI DIVERSI</b>						
		NO				0,00
<b>TOTALE</b>						<b>41.805,39</b>

Il valore complessivo dei servizi a canone è pari ad € 41.805,39.

L'Allegato B presenta l'analisi economica dei servizi attivati con riferimento ad ogni singolo edificio e componente ivi presente.

L'Allegato C presenta il piano analitico delle frequenze dei servizi richiesti con riferimento a :

- componente;
- tipo di intervento;
- periodicità.



## c.2 Dettaglio dei servizi extra canone

L'Amministrazione ha richiesto l'attività extra canone per i seguenti immobili:

Edifici			Importo globale contratto (Euro)	EXTRA CANONE
Codice	Città	Indirizzo		Facchinaggio esterno
167_001	GENOVA	VIA TURR 24	€ 6.507,60	€ 6.507,60
TOTALE GLOBALE EXTRA CANONE (IVA esclusa)			€ 6.507,60	€ 6.507,60

Il valore del contratto, comprensivo dei servizi extra-canone, ammonta ad € 48.312,99.

## c.3 Interventi extra canone proposti dal fornitore

All'amministrazione non sono stati proposti interventi aggiuntivi.

## c.4 Calendario lavorativo

Gli immobili cui è prevista l'erogazione dei servizi hanno il seguente orario di apertura:

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM

## c.5 Gestione degli indicatori di prestazione

### c.5.1 Livello di servizio obiettivo

Nel periodo di vigenza contrattuale il livello di servizio obiettivo dovrà essere **superiore a 0,75 e tendere ad 1**.

Detto parametro viene verificato nel corso dei primi sei mesi del contratto e in questa fase l'Assuntore propone all'Amministrazione alcuni criteri di valutazione da condividere con la stessa.

Ogni mese l'Assuntore dovrà valutare il Livello di Servizio effettivo, individuato come:

$$LS = IP \times IS$$

Dove:

- IP = indicatore globale di prestazione
- IS = indicatore di soddisfazione

L'*Indicatore globale di Prestazione* misura il valore della prestazione di ciascun servizio, commisurata al peso percentuale dello stesso, rispetto al numero di servizi attivati.

L'*Indicatore globale di Soddisfazione* misura il numero di reclami/solleciti pervenuti nell'arco del mese di riferimento.





### c.5.2 Valori dei pesi

Il livello di servizio obiettivo è stato fissato pari a 0,75.

I valori assegnati ai pesi dei singoli servizi (espressi in valore percentuale) ai fini della determinazione dell'indice di prestazione sono:

CONVENZIONE CONSIP:	
Servizio di Facility Management per immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso alle Pubbliche Amministrazioni	Lotto: 4
Amministrazione richiedente: AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA - UFFICIO PROVINCIALE DI GENOVA	Scheda n.6
	Edifici: 167_001
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	PESO
Sistema informativo	3%
Call Center	3%
Preventivazione Attività e Gestione Ordini di Intervento	2%
Programmazione e Controllo Operativo delle Attività	2%
Manutenzione impianto idrico sanitario	6%
Pulizia	60%
Disinfestazione	4%
Facchinaggio esterno	20%
<b>TOTALE</b>	<b>100%</b>

### c.6 Particolari situazioni da escludere dal calcolo del livello di servizio

Alla luce delle attività sul campo non sono emerse situazioni particolari da escludere dal calcolo del livello di servizio.

## d) MODALITA' DI AGGIORNAMENTO DEL PDI

Il PDI, ove richiesto dall'Amministrazione sarà revisionato dall'Assuntore, con le modalità ed entro i termini previsti dalla Convenzione in funzione delle indicazioni che verranno fornite dall'Amministrazione stessa.

## e) ALLEGATI

e.1 Allegato A: Schede delle Consistenze

e.2 Allegato B: Piano Dettagliato degli Interventi

e.3 Allegato C: Componenti e frequenze degli interventi

e.4 Allegato D: Scheda compilativa OPF

