

INDICATORI DEI LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

AREA AMMINISTRAZIONE, FINANZA & CONTROLLO

Service Line: Bilancio e Reporting

KPI per rilevazioni contabili e predisposizione della documentazione di bilancio e periodica: rispetto del calendario delle chiusure concordato per iscritto tra le Parti entro 45 (quarantacinque) giorni dalla sottoscrizione del Contratto;

Rilevazione: a consuntivo su base periodica/annuale;

Penale: € 100,00 (cento/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al tempo stimato di KPI.

Service Line: Controllo di Gestione

KPI per supporto nell'elaborazione del budget annuale, dei piani economico-patrimoniali pluriennali e del budget di tesoreria: rispetto del calendario concordato per iscritto tra le Parti entro 45 (quarantacinque) giorni dalla sottoscrizione del Contratto;

Rilevazione: a consuntivo su base annua;

Penale: € 100,00 (cento/00) per ogni ritardo giorno di ritardo rispetto al tempo stimato di KPI.

KPI per predisposizione report "ABC costi" e reportistica periodica (su format e contenuti da concordare): tempo di predisposizione del report "ABC costi" e reportistica periodica entro i termini concordati per iscritto tra le Parti entro 45 (quarantacinque) giorni dalla sottoscrizione del Contratto;

Rilevazione: a consuntivo su base annua;

Penale: € 100,00 (cento/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al tempo stimato di KPI.

Service Line: Tesoreria e Finanza

KPI per effettuazione bonifici e operazioni su c/c: tempo di evasione della richiesta (2 giorni lavorativi) dalla richiesta medesima;

Rilevazione: a consuntivo su base annua;

Penale: € 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno lavorativo eccedente il tempo stimato di evasione di cui al KPI.

KPI per registrazione incassi bollette: tempo di registrazione dell'incasso (1 giorno lavorativo dalla data di incasso);

Rilevazione: a consuntivo su base annua;

Penale: € 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno lavorativo eccedente il tempo stimato di KPI.

Service Line: Ciclo Attivo

KPI per emissione fatture attive: tempo di emissione dei documenti contabili (5 giorni lavorativi dalla data di richiesta dell'emissione);

Rilevazione: a consuntivo su base annua;

Penale: € 20,00 (venti/00) per ogni documento contabile redatto dopo il termine di KPI.

KPI per predisposizione di report mensile "storicizzato" in relazione alla situazione crediti: tempo di predisposizione del report "storicizzato" situazione crediti (entro il giorno 15 del mese di riferimento);

Rilevazione: a consuntivo su base annua;

Penale: € 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al tempo stimato di KPI.

KPI per predisposizione report "ad hoc" su richiesta: tempo di predisposizione del report "ad hoc" entro i termini concordati per iscritto con Acam Clienti entro 45 (quarantacinque) giorni dalla sottoscrizione del Contratto;

Rilevazione: a consuntivo su base annua;

Penale: € 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al tempo concordato di predisposizione.

Service Line: Ciclo Passivo

KPI per registrazione fatture fornitori e pre - notule: tempo di registrazione dei documenti contabili (15 giorni lavorativi dalla data di acquisizione dell'entrata magazzino/prestazione);

Rilevazione: a consuntivo su base annua;

Penale: € 50,00 (cinquanta/00) per ogni documento contabile registrato dopo il termine di KPI.

KPI per caricamento informatico flusso EDI: tempo di scarico dei documenti nel periodo IVA di ricezione del flusso EDI (entro scadenza del periodo IVA di riferimento);

Rilevazione: a consuntivo su base annua;

Penale: € 100,00 (cento/00) (a corpo) per ogni scarico effettuato dopo il termine di KPI.

AREA ACQUISTI, LOGSTICA E PATRIMONIO

Service Line: Acquisti

KPI: Evasione del 90% delle richieste di acquisto nel mese di riferimento entro 3 giorni lavorativi dalla data di rilascio della RDA da parte del controller. Si precisa, per quanto occorrer possa, che la Penale verrà applicata nel caso in cui il 90% delle richieste di acquisto inoltrate in un mese non siano state evase entro 3 giorni lavorativi.

Periodo di rilevamento: mensile;

Penale: € 50,00 (cinquanta/00) per ogni richiesta di acquisto gestita al di fuori del tempo di KPI.

Service Line: Gestione automezzi

KPI: Evasione del 90% delle richieste inoltrate nel mese di riferimento entro 2 giorni lavorativi;

Periodo di rilevamento: mensile;

Penale: €50,00 (cinquanta/00) , per ogni richiesta gestita al di fuori del tempo di KPI.

Service Line: Gestione contratti

KPI: stipula del 95% dei contratti stipulati nel mese entro il termine indicato per iscritto dal Committente;

Periodo di rilevamento: mensile;

Penale: 50,00 € (cinquanta/00), per ogni giorno di ritardo oltre la tempistica di KPI.

Service Line: Patrimonio

KPI: Gestione del 90% delle richieste inoltrate nel mese entro 3 giorni lavorativi dalla data diricezione da parte di Acam delle richieste medesime ;

Periodo di rilevamento: mensile;

Penale: 50,00 € (cinquanta/00), a forfait per ogni richiesta gestita al di fuori del tempo di KPI.

AREA RISORSE UMANE

Service Line: Amministrazione del personale

KPI: redazione dei cedolini mensili in percentuale non inferiore al 90%;

Periodo di rilevamento: mensile

Penale: importo forfettario pari a € 800,00 (ottocento) per la mancata redazione del 90% dei cedolini in relazione al mese di riferimento. per ogni ciclo di produzione dei cedolini che non rispetti il criterio dei KPI.

AREA AFFARI LEGALI E GENERALI

Service Line: Ufficio legale

KPI per attività stragiudiziale: tempo medio per la predisposizione di lettere e per la fornitura di pareri scritti (30 giorni di calendario dalla data di richiesta scritta del parere con allegata la documentazione necessaria ad esprimere il parere medesimo);

Rilevazione: a consuntivo su base annua;

Penale: € 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno di calendario eccedente il tempo medio stimato.

Service Line: Gestione Affari generali

KPI: Tempo medio di evasione delle richieste di emissione di polizze fideiussorie (5 giorni lavorativi dalla richiesta);

Rilevazione: a consuntivo su base annua;

Penale: € 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno di calendario eccedente il tempo medio stimato.

Service Line: Protocollo e corrispondenza

KPI: tempo medio di smistamento delle raccomandate in entrata e in uscita (3 giorni di calendario per le raccomandate in entrata dal giorno del ricevimento, 4 giorni per le raccomandate in uscita dal giorno di consegna da parte di Acam Clienti all'ufficio Protocollo);

Rilevazione: a consuntivo su base annua;

Penale: € 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno di calendario eccedente il tempo medio stimato.

AREA TELECOMUNICAZIONI, TARIFFE E REGOLAZIONE, COMUNICAZIONE, QUALITA' AMBIENTE E SICUREZZA

Service Line: Telecomunicazioni

KPI: presa in carico della segnalazione di un guasto entro 4 ore lavorative dal lunedì al giovedì (segnalazioni giunte dopo le ore 14.00 potranno essere prese in carico il mattino seguente)

KPI: evasione della segnalazione:

TIPOLOGIA A. Guasto con impatto su un numero rilevante di utenti, ossia malfunzionamento che determina il blocco dell'intero sistema o di un numero di linee/derivati, fisse o mobili, maggiore o uguale al 50% del totale: risoluzione entro 8 H dalla presa in carico della segnalazione;

TIPOLOGIA B. Disfunzione Significativa ossia gravante su un numero più' esiguo di utenti (<50% degli utenti complessivi) e tale da non causare un blocco totale del sistema: risoluzione entro 16 H dalla presa in carico della segnalazione;

TIPOLOGIA C. Disfunzione lieve: : problema poco rilevante o imperfezione con impatto su singolo utente - intervento di routine: risoluzione entro 32 H dalla presa in carico della segnalazione.

Periodo di rilevamento: mensile;

Penali: € 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno di ritardo nell'evasione rispetto ai KPI.

Service Line: Tariffe e Regolazione

KPI - Invio dei dati entro i termini di scadenza previsti dall'AEEG.

KPI Aggiornamento delle Tariffe : entro 30 giorni dalla data di pubblicazione sul sito della delibera AEEG;

KPI- Illustrazione e analisi delle delibere entro 30 giorni dalla data di pubblicazione sul sito della delibera AEEG e comunque entro il termine di scadenza indicato nella delibera stessa;

Periodo di rilevamento: mensile;

Penali : € 100 (cento/00) al giorno per ogni giorno di ritardo sui KPI.

Service Line: Qualità, Ambiente, Sicurezza

KPI – Formazione di base – Formazione entro le 48 ore dalla firma del contratto, previa comunicazione all'ufficio SPEP, nei casi di nuove assunzioni e/o inserimento di nuovo personale

Periodo di rilevamento: a consuntivo su base annua

Penali: € 300,00 (trecento/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo sui KPI

KPI – Rispetto della pianificazione concordata con il Datore di lavoro relativamente al programma della formazione annuale in tema di Sicurezza/salute sul luogo di lavoro e sistema di gestione per la qualità

Periodo di rilevamento: a consuntivo su base annua

Penali: € 300,00 (trecento/00) per ogni corso non svolto rispetto alla pianificazione concordata

KPI – Monitoraggio formale degli infortuni – Espletamento indagini formali, secondo procedure aziendali, per ogni infortunio aziendale accaduto

Periodo di rilevamento: a consuntivo su base annua

Penali: € 500,00 (cinquecento/00) per indagine non svolta secondo i canoni previsti dalle procedure aziendali