

## LIVELLI PRESTAZIONALI ATTESI

**1) Livelli prestazionali relativi alle postazioni POS, alla compilazione e rendicontazione MAV ed F24**

	Data attivazione	Standard di servizio	Penali applicabili in caso di inadempimento
Riscossione mediante apparecchi POS <i>Riferimento art. 7 comma 8</i>	Primo gennaio 2017	Accredito giornaliero sul conto di Tesoreria degli importi incassati	1 per mille per ogni giorno di ritardo nell'accreditamento delle somme calcolato sull'importo da accreditare
Riparazione guasti apparecchi POS <i>Riferimento art. 7 comma 8</i>	Primo gennaio 2017 (per le eventuali nuove postazioni dalla data di installazione)	Sistemazione entro 16 ore lavorative dalla segnalazione del guasto	€ 100,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo
Intervento per furto/scasso/vandalismo apparecchi POS <i>Riferimento art. 7 comma 8</i>	Primo gennaio 2017 (per le eventuali nuove postazioni dalla data di installazione)	Sistemazione entro 16 ore lavorative dalla segnalazione	€ 100,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo
Intervento per furto/scasso/vandalismo necessitante la sostituzione dell'apparecchio POS <i>Riferimento art. 7 comma 8</i>	Primo gennaio 2017 (per le eventuali nuove postazioni dalla data di installazione)	Entro 20 giorni lavorativi	€ 100,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo
POS 'virtuale' <i>Riferimento art. 7 comma 8</i>	Primo gennaio 2017 (per le eventuali nuove postazioni dalla data di installazione)	Accredito giornaliero sul conto di Tesoreria degli importi incassati	1 per mille per ogni giorno di ritardo nell'accreditamento delle somme calcolato sull'importo da accreditare
Rendicontazione bollettini MAV – <i>Riferimento art. 7.14 e 10.4 lett. e) della convenzione</i>	Primo gennaio 2017	Entro il 10 di ciascun mese	0,5 per mille dell'importo riscosso e da rendicontare fino a un massimo di € 500,00 per ogni giorno di ritardo, a seconda del danno arrecato
Acquisizione della banca dati degli avvisi emessi a decorrere dall'anno 2012 – <i>Riferimento art. 10.5 della convenzione</i>	Entro 60 giorni dall'avvio del servizio di Tesoreria	Acquisizione completa della banca dati con possibilità di consultazione	Da € 100,00 a € 500,00 per ogni giorno di ritardo e/o esecuzione parziale, a seconda della gravità del disservizio
	Dal completamento dell'acquisizione dei dati	Completezza e integrità dell'archivio	Dal 10 per cento fino al valore della posizione per ogni documento o posizione corrotto / errato / mancante

Generazione MAV e F24

Definizioni:

- Emissione non standard: emissione avente per oggetto un'entrata e un modello di avviso mai utilizzati in precedenza
- Emissione standard con modifiche: emissione avente per oggetto un'entrata già precedentemente gestita ma un modello di avviso modificato nei campi variabili
- Emissione standard: emissione avente per oggetto un'entrata e un modello di avviso già utilizzati in precedenza
- Ordine: invio del flusso informatico contenente i parametri necessari per la produzione e la postalizzazione degli avvisi e delle eventuali ulteriori specifiche (modello di avviso, scadenze/rate, codici voci di pagamento, spese a carico del contribuente, tipologia di prodotto postale)

MAV e F24 precompilati, avvisi	Standard	Standard con modifiche	Emissioni non standard	Penali applicabili in caso di inadempimento
a) Analisi fattibilità dell'emissione (modello, stampa, volumi) e segnalazione eventuali anomalie	Attività non prevista	5 gg dall'ordine	10 gg dall'ordine	0,5 per mille dell'importo dell'emissione fino ad un massimo di € 5.000,00 per ogni giorno di ritardo, a seconda del danno arrecato; il ritardo è calcolato rispetto all'insieme delle fasi di emissione e spedizione.
b) Acquisizione posizioni debitorie  Segnalazione scarti Bonifica scarti	3 gg	5 gg	7 gg	
c) Generazione MAV/F24  Generazione flusso per stampa  Generazione flusso per prova di stampa	3 gg	5 gg	5 gg	
d) Generazione prova di stampa controlli	1 gg	2 gg	2 g	0,5 per mille del valore della posizione fino a un massimo di 2.000,00 per ogni documento contenenti difformità rispetto alla prova di stampa approvata dall'ente, con obbligo di rimettere e ripostalizzare i documenti errati senza oneri a carico dell'Ente
-Preparazione e stampa PDF  -Inoltro documenti al recapitista - spedizione	5 gg	5 gg	5 gg	
<b>Tempo complessivo punti da lett. a) a lett. d)</b>	<b>12 gg</b>	<b>22 gg</b>	<b>29 gg</b>	

MAV e F24 precompilati, avvisi	Standard	Standard con modifiche	Emissioni non standard	Penali applicabili in caso di inadempimento
e) Messa a disposizione degli avvisi e dei bollettini di pagamento sul portale in uso all'Ente, compresa attivazione opzioni di modifica	1 gg	2 gg	3 gg	Da € 100,00 a € 500,00 per ogni giorno di ritardo, a seconda del disagio arrecato

## 2) Livelli prestazionali attesi e penali di cui all'art. 21 (conservazione ordinativi)

N.	Attività e tempistiche	Livelli di servizio attesi	Tempo di risoluzione	Penale applicabile
1	Attività del servizio di conservazione ordinativi	Dal 1° gennaio 2017 o comunque entro 30 giorni dall'ordine		In caso di ritardo nell'attivazione del servizio, 1 per mille del costo del servizio annuo per ogni giorno di ritardo
2	Attività di presa in carico dell'archivio pregresso	Dal 1° gennaio 2017 o comunque entro 30 giorni dall'ordine		In caso di ritardo nell'attivazione del servizio, 1 per mille del costo del servizio annuo per ogni giorno di ritardo
3	Lavorazione dei flussi documentali ricevuti: archiviazione dei documenti e inoltro degli stessi al processo di conservazione sostitutiva	Comunicazione della presenza di anomalie nel flusso documentale	Entro un'ora dall'orario di ricezione	1 per mille al giorno del costo del servizio annuo a partire dal primo giorno stesso
4	Segnalazione della presenza di anomalie nei flussi ricevuti	Generazione dei file esiti del Processo di Conservazione Sostitutiva e messa a disposizione dell'Ente	Entro le ore 13,00 del giorno lavorativo successivo alla data di ricezione del flusso documentale	1 per mille del costo del servizio annuo al giorno a partire dal secondo giorno stesso
5	Modalità e tempistiche di rendicontazione degli esiti del Processo di Conservazione Sostitutiva dei singoli flussi documentali	Archiviazione dei documenti tale da consentirne la ricerca on-line, secondo le chiavi di ricerca previste	Entro le ore 13,00 del giorno lavorativo successivo alla data di ricezione del flusso documentale	1 per mille del costo del servizio annuo al giorno a partire dal secondo giorno stesso

6	Modalità di conservazione sostitutiva dei documenti	Comunicazione della presenza di anomalie nel flusso documentale	Entro un ora dall'orario di ricezione	1 per mille al giorno del costo del servizio annuo a partire dal primo giorno stesso
---	---	---	---------------------------------------	--

**3) Tempo di chiusura di problematiche tecniche (hardware e software) o di altra natura, calcolato dall'apertura della segnalazione**

n.	Voce	Apertura segnalazione	Tempo di risoluzione	Penali applicabili in caso di inadempimento
1	Blocco o diverse anomalie nell'attività di trasmissione dei flussi documentali per cause imputabili al Tesoriere	Comunicazione anomalia da parte del personale dei Servizi Finanziari	Entro 24 ore dall'orario di comunicazione dell'anomalia	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo
2	Attività del personale di back office per soluzione problematiche diverse attinenti il servizio di tesoreria	Comunicazione da parte del personale dei Servizi Finanziari	Proporzionato all'entità della problematica	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo rispetto al termine richiesto