

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	0,5 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 2 giorni 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 3 giorni	€ 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	0,5 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 € 200,00 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 € 200,00 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	Fino al 10 per cento del 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 € 500,00 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 € 200,00 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	
Tempo complessivo punti da lett. a) a lett. d)	12 gg	22 gg	29 gg	

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 € 200,00 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, 0,5 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 60 giorni dall'ordine		In caso di ritardo nell'attivazione del servizio, 0,5 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 giorno lavorativo dall'orario di ricezione	0,5 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 un giorno lavorativo successivo alla data di ricezione del flusso documentale	0,5 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	0,5 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 giorno lavorativo successivo all'orario di ricezione	0,5 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