

1.2.2 ALLEGATO 2 – INDICATORI DI PERFORMANCE

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SAL)

Di seguito si riportano gli indicatori principali per la verifica delle prestazioni e delle performance in riferimento alla **fase di gestione** in concessione dell'opera di cui al presente documento (per la fase di "costruzione fa fede il cronoprogramma come da Progetto Definitivo/Esecutivo).

SOGGETTO	OGGETTO DEL CONTROLLO	LIVELLI MINIMI DEFINITI	KPI	MISURA ATTUATIVA
Interventi su richiesta	Tempistiche di Primo intervento	Sì	KPI1	Penale
Interventi su richiesta	Soddisfazione del cliente	Sì	KPI2	Penale
Manutenzione ordinaria e straordinaria	Numero Assoluto dei Ticket	Sì	KPI4	Penale

Parametri chiave KPI

KPI1: misura il rispetto delle tempistiche di primo intervento a seguito della richiesta da parte del Concedente per mancato funzionamento dell'impianto o contestazione circa le temperature non soddisfacenti all'interno dei locali serviti durante il periodo contrattuale.

Si misura il tempo intercorso tra la richiesta di intervento veicolata dal Concessionario e l'arrivo del tecnico manutentore presso l'impianto/l'immobile

$$KPI1 = \frac{\text{Numero primo intervento con tempi superiori a quelli contrattuali (nel semestre)}}{\text{Numero degli interventi totali di primo intervento (nel semestre)}} \times 100$$

Con livelli di penali per episodio definite nell'allegato 1.2.3 "Penali"

KPI2: misura il livello di qualità del servizio negli interventi richiesti di primo intervento. Si misura la percentuale di ticket chiusi dal Concessionario e rifiutati dal Concedente che contesta la corretta soluzione del problema

$$KPI2 = \frac{\text{Numero interventi chiusi e rifiutati (nel semestre)}}{\text{Numero degli interventi totali chiusi (nel semestre)}} \times 100$$

Con livelli di penali per episodio definite nell'allegato 1.2.3 "Penali"

KPI3: misura la capacità del Concessionario, mediante una efficace risoluzione di piani manutentivi, di ridurre nel tempo il numero di richieste d'intervento per guasto

Si misura il numero di segnalazioni di guasto tra l'anno n e l'anno 1

GRUPPO TEC S.r.l.
Il Delegato Delegato
Servizio Clienti

$$KPI3 = \frac{\text{Numero totale ticket per guasti (nell'anno corrente)}}{\text{Numero totale ticket per guasti (nel 1° anno di contratto)}} \times 100$$

Con livelli di penali per episodio definite nell'allegato 1.2.3 "Penali"

OBIETTIVI DI RISPARMIO ENERGETICO

Garanzia di risparmio energetico

Al termine di ogni anno solare successivo alla data di completamento degli interventi effettuati, il Concessionario comunicherà i consumi di energia primaria nelle condizioni di riferimento e il risparmio energetico raggiunto. I risparmi dovranno essere esposti secondo il seguente format.

- Risparmio impianti termici - Risp_prim_ter_rif = _____ kWhp/anno di energia primaria di risparmio per gli interventi sugli impianti termici degli edifici, corrispondente alla misura percentuale del _____% sui consumi di riferimento;
- Risparmio illuminazione Pubblica - Risp_prim_ter_rif = _____ kWhp/anno di energia primaria di risparmio per gli interventi sugli impianti della pubblica illuminazione, corrispondente alla misura percentuale del _____% sui consumi di riferimento;

I criteri di normalizzazione utilizzati per il calcolo dei risparmi saranno basati sulle seguenti variabili indipendenti:

Servizio energia impianti termici:

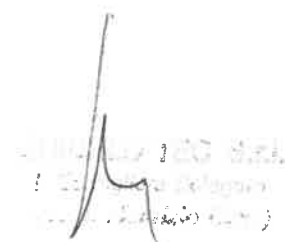
- Gradi giorno reali misurati rispetto a quelli di riferimento sulla base dei quali è determinato il consumo di riferimento
- Ore di comfort effettivamente erogate rispetto a quelle di riferimento
- Volume di acqua calda sanitaria erogata rispetto a quella del periodo di riferimento
- Volume di edificio lordo riscaldato effettivamente attivo rispetto al volume lordo riscaldato nel periodo di riferimento

Servizio energia pubblica illuminazione:

- Variazione del perimetro del servizio; numero e caratteristica dei corpi illuminanti rispetto a quello relativo al periodo di riferimento

Coefficienti di conversione dell'energia utilizzata in energia primaria

I risparmi di energia sono convertiti in Energia Primaria (kWh) utilizzando i fattori di conversione definiti all'Art. 18.1 comma 9 della bozza di convenzione



Handwritten signature and stamp, likely indicating approval or completion of the document.

Coefficienti di conversione dell'energia utilizzata in energia primaria rinnovabile

I risparmi di energia, ai fini dell'utilizzo di fonti rinnovabili, sono convertiti in Energia Primaria non rinnovabile a livello nazionale utilizzando i seguenti fattori di conversione (D.M. 26 giugno 2015)

Fonte Energetica	Quantità	U. d. m.
Gas Naturale	1,05	kWh/kWh
GPL	1,05	kWh/kWh
Gasolio e olio combustibile	1,07	kWh/kWh
Carbone	1,10	kWh/kWh
Biomasse solide	0,20	kWh/kWh
Biomasse liquide e gassose	0,40	kWh/kWh
Energia elettrica	1,95	kWh/kWh
Teleriscaldamento	1,50	kWh/kWh
Solare termico	0,00	kWh/kWh
Fotovoltaico, mini idro, mini eolico	0,00	kWh/kWh

Obiettivo di risparmio

Il risparmio obiettivo è misurato sulla somma dei risparmi di energia primaria dell'insieme dei sistemi edificio impianti ed impianti di pubblica illuminazione e non sul singolo impianto.

I valori attesi di risparmio sono quelli indicati all'interno del documento _____ integrati da eventuali miglioramenti offerti in sede di gara.

Modalità di verifica dei risparmi

A partire dal secondo anno solare dalla data di sottoscrizione del contratto, il Concessionario sarà tenuto a fornire al Concedente, o a un suo incaricato, tutti i valori e le informazioni tecniche necessarie, compresi i consumi dei vettori energetici al fine della verifica in contraddittorio della determinazione dei risparmi di energia primaria annuali (Risp_TOT_anno;) e delle sue componenti (Risp_prim_ter_anno; Risp_prim_illum_anno; Risp_prim_edif_anno;) con le modalità previste dall'Art. 6.2 comma 2 della bozza di convenzione. La mancata o incompleta trasmissione di tali informazioni sarà oggetto di penali i cui importi sono definiti nell'allegato 1.2.3 "Penali".

Qualora i risparmi di energia primaria complessivi (Risp_TOT_anno_i) siano inferiori ai risparmi obiettivo minimo da conseguire (Risp_TOT_rif) così come previsti nella bozza di convenzione, il Concessionario dovrà attivarsi al fine di ripristinare i valori previsti, restando inteso che ogni onere conseguente resta in capo allo stesso Concessionario.

[Signature]