

Tipo LdS Trasversale Di servizio	LdS	Descrizione	Valore soglia	Periodo di misurazione	Penale
Trasversale	<b>LdS 1 – Disponibilità (Uptime) del WMS</b>	Percentuale di tempo in cui il WMS è pienamente operativo e accessibile durante l'orario di servizio (lun-ven 7:00-19:00; sab 7:00-17:00). Esclude manutenzioni programmate concordate.	≥ 99,5%	Mensile	€ 500/ora indisponibilità oltre soglia
Trasversale	<b>LdS 2 – Disponibilità TMS</b>	Percentuale di tempo in cui il TMS è pienamente operativo durante l'orario di operatività del servizio di trasporto (24/7 per la Centrale Operativa), inclusa integrazione con sistemi esterni	≥ 99,5%	Mensile	€ 500/ora indisponibilità oltre soglia
Trasversale	<b>LdS 3 – Tempo di presa in carico incidente di livello 1</b>	Tempo massimo di presa in carico della richiesta	< 30 min. lavorativi - o 30 minuti solari in caso di servizio di reperibilità	Giornaliero	€ 100 per ogni segnalazione oltre soglia + € 100 per ogni ulteriore giorno lavorativo di ritardo
Trasversale	<b>LdS 4 – Tempo di risoluzione incidente di livello 1</b>	Tempo massimo per la risoluzione dell'errore	≤ 4 ore lavorative o 4 ore solari in caso di servizio di reperibilità	Giornaliero	€ 1.000 per ogni segnalazione oltre soglia + € 1.000 per ogni ulteriore giorno lavorativo di ritardo
Trasversale	<b>LdS 5 – Tempo di presa in carico incidente di livello 2</b>	Tempo massimo di presa in carico della richiesta	≤ 8 ore lavorative	Giornaliero	€ 100 per ogni segnalazione oltre soglia + € 100 per ogni ulteriore giorno lavorativo di ritardo
Trasversale	<b>LdS 6 – Tempo di risoluzione incidente di livello 2</b>	Tempo massimo di evasione della richiesta	≤ 2 gg lavorativi	Giornaliero	€ 500 per ogni segnalazione oltre soglia + € 500 per ogni ulteriore giorno lavorativo di ritardo
Trasversale	<b>LdS 7 – Tempo di presa in carico incidente di livello 3</b>	Tempo massimo di presa in carico della richiesta	≤ 8 ore lavorative	Giornaliero	€ 100 per ogni segnalazione oltre soglia + € 100 per ogni ulteriore giorno lavorativo di ritardo
Trasversale	<b>LdS 8 – Tempo di risoluzione incidente di livello 3</b>	Tempo massimo di evasione della richiesta	≤ 3 gg lavorativi	Giornaliero	€ 200 per ogni segnalazione oltre soglia + € 200 per ogni ulteriore giorno lavorativo di ritardo
Trasversale	<b>LdS 9 – Disaster Recovery (RTO/RPO)</b>	Ripristino dati e sistemi a seguito di disastro	RTO ≤ 4h; RPO ≤ 1h	Evento	€ 3.000 per mancato rispetto soglia

Tipo LdS Trasversale Di servizio	LdS	Descrizione	Valore soglia	Periodo di misurazione	Penale
Trasversale	<b>LdS 10 – Aggiornamenti software correttivi</b>	Tempo di rilascio patch correttive per malfunzionamenti rilevati	≤ 5 gg lavorativi	Evento	€ 500 ogni 5 giorni lavorativi di ritardo
Trasversale	<b>LdS 11 – Manutenzione evolutiva</b>	Tempo di implementazione di evolutive richieste (nuovi KPI, funzioni)	≤ 20 gg lavorativi (salvo diversi accordi fra le parti)	Evento	€ 500 per ogni richiesta non rispettata
Trasversale	<b>LdS 12 – Disponibilità cruscotto KPI</b>	Indisponibilità del sistema di monitoraggio KPI e dashboard in tempo reale	≤ 1 gg lavorativo	Evento	€ 300 per indisponibilità oltre soglia
Trasversale	<b>LdS 13 – Produzione reportistica</b>	Consegna report mensili completi (KPI, log, tracking, performance)	100% entro 10 giorni dalla richiesta	Mensile	€ 500 ogni 5 giorni di ritardo
Trasversale	<b>LdS 14 – Tempo aggiornamento dati (near real time) - KPI e dashboard</b>	Frequenza di aggiornamento dei dati del sistema di monitoraggio KPI e dashboard	≤ 1 gg lavorativo	Evento	€ 200 per superamento soglia
Trasversale	<b>LdS 15 – Tempo aggiornamento dati (near real time) - tracciatura trasporti</b>	Frequenza di aggiornamento dei dati nei sistemi di monitoraggio e tracciatura dei trasporti	≤ 15 minuti	Evento	€ 200 per superamento soglia + € 200 per ogni ulteriore giorno lavorativo di ritardo
Trasversale	<b>LdS 16 – Manutenzione hardware/software</b>	Percentuale di interventi di manutenzione effettuati nei tempi programmati	100%	Semestrale	€ 500 per intervento non effettuato nei tempi programmati
Trasversale	<b>LdS 17 – Gestione versioning e rilascio software</b>	Controllo e gestione versioni ufficiali, patch e release	100% compliance	Annuale	€ 500 per rilascio non conforme o mancato rilascio
Trasversale	<b>LdS 18 – Formazione utenti e supporto avviamento</b>	Erogazione formazione agli applicativi software e supporto al personale secondo piano previsto	100% completamento	Fase avvio	€ 1.000 per mancato rispetto di ciascun piano concordato
Trasversale	<b>LdS 19 – Tempo di risposta del Responsabile di Commessa, dei Responsabili dei Servizi e dei Responsabili Operativi</b>	Per ogni episodio di mancata contattabilità telefonica	100%	Ogni evento	€ 500 per ogni episodio

<b>Tipo LdS Trasversale Di servizio</b>	<b>LdS</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Valore soglia</b>	<b>Periodo di misurazione</b>	<b>Penale</b>
<b>Trasversale</b>	<b>LdS 20 – Tempo di risposta della Centrale Operativa</b>	Percentuale di chiamate telefoniche senza risposta per i Servizi di Trasporti su Strada e di Movimentazione interna alla Centrale Operativa.	100%	Ogni evento	€ 500 per ogni episodio
<b>Trasversale</b>	<b>LdS 21 – Sanificazione automezzi e attrezzature</b>	Pulizia e sanificazione periodica e su richiesta degli automezzi e delle attrezzature utilizzate per la consegna del materiale	100%	Semestrale	€ 100 per ogni NC
<b>Trasversale</b>	<b>LdS 22 – Manutenzione attrezzature</b>	Manutenzione ordinaria di tutte le attrezzature utilizzate per l'espletamento dei servizi	100%	Annuale	€ 100 per ogni NC
<b>Trasversale</b>	<b>LdS 23 – Tempi di consegna materiale preparato dai magazzini</b>	Percentuale delle righe da consegnare non urgenti consegnate ai destinatari finali con un ritardo non superiore a 3 ore. Nel caso in cui la consegna venga effettuata al destinatario finale oltre l'orario di apertura di quest'ultimo, le righe da consegnare verranno considerate come non consegnate indipendentemente dal tempo di ritardo.	99%	Giornaliero	500€/giorno (eventuali costi aggiuntivi non verranno remunerati)
<b>Trasversale</b>	<b>LdS 24 – Tempi di consegna richieste urgenti</b>	Rispetto dei tempi di consegna delle richieste urgenti	100%	Giornaliero	500€/giorno (eventuali costi aggiuntivi non verranno remunerati)
<b>Trasversale</b>	<b>LdS 25 – Correttezza della consegna</b>	Percentuale delle consegne al corretto destinatario	100%	Mensile	10€ per consegna errata (eventuali costi aggiuntivi non verranno remunerati)
<b>Trasversale</b>	<b>LdS 26 – Rispetto della temperatura</b>	Rispetto della temperatura di conservazione dei materiali presso i magazzini	100%	Mensile	€ 100 per evento di deviazione; rimborso del valore del prodotto reso inutilizzabile per deviazione termica
<b>Trasversale</b>	<b>LdS 27 – Accuratezza accettazione merce</b>	Numero righe articoli accettati entro la giornata rispetto alle righe medie giornaliere aggiornate mensilmente ricevute per magazzino	98%	Giornaliero	500€/giorno (eventuali costi aggiuntivi non verranno remunerati)
<b>Trasversale</b>	<b>LdS 28 – Gestione Non Conformità in Ricezione</b>	Percentuale di DDT con non conformità (merce danneggiata, lotti errati, quantità difformi, catena del freddo non rispettata) correttamente identificate, documentate e segnalate alle Aziende Committenti entro il giorno successivo al ricevimento	100%	Giornaliero	€ 200 per mancata segnalazione Eventuale rimborso del valore del materiale non conforme

<b>Tipo LdS Trasversale Di servizio</b>	<b>LdS</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Valore soglia</b>	<b>Periodo di misurazione</b>	<b>Penale</b>
<b>Trasversale</b>	<b>LdS 29 – Accuratezza preparazione della richiesta</b>	Correttezza preparazione della richiesta. Costituisce non conformità l'errore relativo a: articolo, quantità, lotto, scadenza, DataMatrix, UDI-DI. In caso di consegna di materiale scaduto si applicheranno le penali previste nella tabella del paragrafo 26.	99%	Mensile	3€ ogni riga errata (eventuali costi aggiuntivi non verranno remunerati)
<b>Trasporti su Strada</b>	<b>LdS 30 – Taratura sonde</b>	Utilizzo sonde dei mezzi e delle frigoemoteche con taratura valida	100%	Mensile	€ 100 per ogni NC
<b>Trasporti su Strada</b>	<b>LdS 31 – Taratura sonde</b>	Utilizzo sonde dei contenitori con taratura valida	100%	Mensile	€ 10 per ogni NC
<b>Trasporti su Strada</b>	<b>LdS 32 – Taratura sonde</b>	Certificazione valida sonde madri	100%	Mensile	€ 100 per ogni NC
<b>Trasporti su Strada</b>	<b>LdS 33 – Temperatura di trasporto</b>	Rispetto dei vincoli di temperatura del vano di carico e delle unità di trasporto il cui condizionamento è previsto negli atti di gara	100%	Mensile	€ 100 per ogni NC
<b>Trasporti su Strada</b>	<b>LdS 34 – Tempi di trasporto</b>	Rispetto dei tempi ritiro/consegna indicati nelle attivazioni dei viaggi urgenti e in pronta disponibilità.	100%	Mensile	100€ per ogni episodio
<b>Attività logistiche e Movimentazione interna</b>	<b>LdS 35 – Tempi di trasporto</b>	Rispetto degli orari tassativi di ritiro/consegna previsti nelle linee di movimentazione interna.	95%	Mensile	€ 50 per ogni NC
<b>Attività logistiche e Movimentazione interna</b>	<b>LdS 36 – Completezza linee permanenti</b>	Rispetto degli orari tassativi di ritiro/consegna previsti nelle linee di movimentazione urgenti.	100%	Mensile	€ 50 per ogni NC