

CAPITOLATO TECNICO DESCRITTIVO

Servizi a canone di conduzione e manutenzione preventiva, correttiva ed a guasto del complesso di Cascina Triulza e servizi extra-canone

ALLEGATO 6

Livelli di Servizio - SLA



INDICE

1.1	OPERE EDILI	3
1.2	IMPIANTI ELETTRICI	4
1.3	IMPIANTI IDRICO SANITARI.....	5
1.4	IMPIANTI DI CLIMATIZZAZIONE	6
1.5	IMPIANTI ANTINCENDIO	7
1.6	ASCENSORI E IMPIANTI DI SOLLEVAMENTO.....	8
1.7	IMPIANTI SPECIALI.....	9



1.1 OPERE EDILI

Opere edili			
Livello di priorità	Descrizione	Tempo di sopralluogo	Tempo di risoluzione
Emergenza	<ul style="list-style-type: none">• Pericolo incolumità persone• Pericolo caduta a livello• Pericolo caduta oggetti dall'alto• Impossibilità di accedere o uscire da un luogo• Uscita d'Emergenza bloccata con persone all'interno del locale o con evento in corso• Messa in sicurezza parti di edificio prima o dopo evento metereologico avverso;• Persona bloccata nel bagno	SLA1: Il sopralluogo deve essere iniziato entro 60 minuti dalla chiamata (10 minuti durante orari presidio dedicato)	Eeguire messa in sicurezza, anche tramite segregazione dell'area entro 60 minuti dall'inizio del sopralluogo.
		SLA2: Il sopralluogo deve essere iniziato entro 90 minuti dalla chiamata (15 minuti durante orari presidio dedicato)	Ripristinare accesso/chiusura anche tramite soluzione provvisoria entro 120 minuti.
Urgenza	<ul style="list-style-type: none">• Uscita d'Emergenza bloccata senza persone all'interno e senza evento• Frantumazione vetri	SLA1: Il sopralluogo deve essere iniziato entro 90 minuti dalla chiamata (10 minuti durante orari presidio dedicato)	Eeguire messa in sicurezza, anche tramite segregazione dell'area entro 60 minuti dall'inizio del sopralluogo.
		SLA2: Il sopralluogo deve essere iniziato entro le prime 4 ore lavorative successive alla chiamata nel normale orario di lavoro (lun-ven 6:00-22:00) (15 minuti durante orari presidio dedicato)	Ripristino anche tramite soluzione provvisoria entro 240 minuti.
Ordinario	<ul style="list-style-type: none">• Tutti gli altri casi	SLA1: Il sopralluogo deve essere iniziato entro le prime 4 ore lavorative successive alla chiamata nel normale orario di lavoro (lun-ven 6:00-22:00) (20 minuti durante orari presidio dedicato)	Da definire in base all'esito del sopralluogo
		SLA2: Il sopralluogo deve essere iniziato entro le prime 6 ore lavorative successive alla chiamata nel normale orario di lavoro (lun-ven 6:00-22:00) (30 minuti durante orari presidio dedicato)	



1.2 IMPIANTI ELETTRICI

Impianti Elettrici			
Livello di priorità	Descrizione	Tempo di sopralluogo	Tempo di risoluzione
Emergenza	<ul style="list-style-type: none">• Pericolo di Folgorazione• Allarme in corso	SLA1: Il sopralluogo deve essere iniziato entro 45 minuti dalla chiamata. (5 minuti durante orari presidio dedicato)	Rimozione cause anomalia e messa in sicurezza, eventuali disalimentazioni preventive entro 30 minuti dall'inizio del sopralluogo.
		SLA2: Il sopralluogo deve essere iniziato entro 75 minuti dalla chiamata. (10 minuti durante orari presidio dedicato)	Ripristinare il funzionamento degli elementi primari, anche tramite soluzione provvisoria, entro 180 minuti dall'inizio del sopralluogo.
Urgenza	<ul style="list-style-type: none">• Black out totale• Black out parziale• Interruttore scattato di alimentazioni sensibili per continuità lavorativa o per eventi• Alimentazioni elettriche servizi ICT – Internet non funziona	SLA1: Il sopralluogo deve essere iniziato entro 45 minuti dalla chiamata (5 minuti durante orari presidio dedicato)	Ripristinare il funzionamento degli elementi primari, anche tramite soluzione provvisoria, entro 180 minuti dall'inizio del sopralluogo, in funzione dell'entità del problema.
		SLA2: Il sopralluogo deve essere iniziato entro 75 minuti dalla chiamata (10 minuti durante orari presidio dedicato)	
Ordinario	Tutti gli altri casi	SLA1: Il sopralluogo deve essere iniziato entro le prime 2 ore lavorative successive alla chiamata nel normale orario di lavoro (lun-ven 6:00-22:00) (20 minuti durante orari presidio dedicato)	Da definire in base all'esito del sopralluogo
		SLA2: Il sopralluogo deve essere iniziato entro le prime 6 ore lavorative successive alla chiamata nel normale orario di lavoro (lun-ven 6:00-22:00) (30 minuti durante orari presidio dedicato)	



1.3 IMPIANTI IDRICO SANITARI

Impianti Idrici e Bagni			
Livello di priorità	Descrizione	Tempo di sopralluogo	Tempo di risoluzione
Emergenza	<ul style="list-style-type: none"> Allagamento o perdita d'acqua cospicua Pericolo incolumità persone 	SLA1: Il sopralluogo deve essere iniziato entro 60 minuti dalla chiamata (10 minuti durante orari presidio dedicato)	Eseguire messa in sicurezza, anche tramite segregazione dell'area entro 60 minuti .
		SLA2: Il sopralluogo deve essere iniziato entro 90 minuti dalla chiamata (15 minuti durante orari presidio dedicato)	Ripristinare il funzionamento degli elementi primari, anche tramite soluzione provvisoria, entro 120 minuti dall'inizio del sopralluogo
Urgenza	<ul style="list-style-type: none"> Mancanza erogazione totale acqua potabile o sanitaria Intasamento totale linea fognaria Intasamento unico bagno a servizio degli eventi 	SLA1: Il sopralluogo deve essere iniziato entro 90 minuti dalla chiamata (10 minuti durante orari presidio dedicato)	Ripristinare il funzionamento entro 180 minuti dall'inizio del sopralluogo
		SLA2: Il sopralluogo deve essere iniziato entro 120 minuti dalla chiamata (20 minuti durante orari presidio dedicato)	
Ordinario	Tutti gli altri casi	SLA1: Il sopralluogo deve essere iniziato entro le prime 2 ore lavorative successive alla chiamata nel normale orario di lavoro (lun-ven 6:00-22:00) (20 minuti durante orari presidio dedicato)	Da definire in base all'esito del sopralluogo
		SLA2: Il sopralluogo deve essere iniziato entro le prime 6 ore lavorative successive alla chiamata nel normale orario di lavoro (lun-ven 6:00-22:00) (30 minuti durante orari presidio dedicato)	



1.4 IMPIANTI DI CLIMATIZZAZIONE

Impianti di Climatizzazione			
Livello di priorità	Descrizione	Tempo di sopralluogo	Tempo di risoluzione
Emergenza	<ul style="list-style-type: none"> Allagamento o perdita d'acqua cospicua rete fluidodinamica 	SLA1: Il sopralluogo deve essere iniziato entro 60 minuti dalla chiamata (10 minuti durante orari presidio dedicato)	Eseguire messa in sicurezza, anche tramite segregazione dell'area entro 60 minuti .
		SLA2: Il sopralluogo deve essere iniziato entro 90 minuti dalla chiamata (15 minuti durante orari presidio dedicato)	Ripristinare il funzionamento degli elementi primari, anche tramite soluzione provvisoria, entro 120 minuti dall'inizio del sopralluogo
Urgenza	<ul style="list-style-type: none"> Impianto estrazione aria non funziona; Impianto di climatizzazione non funziona; Discomfort termico eccessivo che pregiudica attività lavorativa 	SLA1: Il sopralluogo deve essere iniziato entro 90 minuti dalla chiamata (10 minuti durante orari presidio dedicato)	Ripristinare il funzionamento entro 180 minuti dall'inizio del sopralluogo
		SLA2: Il sopralluogo deve essere iniziato entro le prime 4 ore lavorative successive alla chiamata nel normale orario di lavoro (lun-ven 6:00-22:00) (15 minuti durante orari presidio dedicato)	
Ordinario	Tutti gli altri casi	SLA1: Il sopralluogo deve essere iniziato entro le prime 4 ore lavorative successive alla chiamata nel normale orario di lavoro (lun-ven 6:00-22:00) (20 minuti durante orari presidio dedicato)	Da definire in base all'esito del sopralluogo
		SLA2: Il sopralluogo deve essere iniziato entro le prime 6 ore lavorative successive alla chiamata nel normale orario di lavoro (lun-ven 6:00-22:00) (30 minuti durante orari presidio dedicato)	



1.5 IMPIANTI ANTINCENDIO

Impianti Antincendio			
Livello di priorità	Descrizione	Tempo di sopralluogo	Tempo di risoluzione
Emergenza	<ul style="list-style-type: none">• Vero allarme antincendio in corso	SLA1: Il sopralluogo deve essere iniziato entro 30 minuti dalla chiamata. (5 minuti durante orari presidio dedicato)	Eseguire messa in sicurezza, anche tramite segregazione dell'area entro 30 minuti dall'inizio del sopralluogo.
		SLA2: Il sopralluogo deve essere iniziato entro 30 minuti dalla chiamata. (5 minuti durante orari presidio dedicato)	Ripristinare il funzionamento degli elementi primari, anche tramite soluzione provvisoria, entro 120 minuti dall'inizio del sopralluogo.
Urgenza	<ul style="list-style-type: none">• Falso allarme antincendio in corso• Impianto Evacuazione sonora per emergenza non funziona;• Impianto rivelazione incendio non funziona;	SLA1: Il sopralluogo deve essere iniziato entro 45 minuti dalla chiamata (5 minuti durante orari presidio dedicato)	Ripristinare il funzionamento, anche tramite soluzione provvisoria, entro 30 minuti dall'inizio del sopralluogo.
		SLA2: Il sopralluogo deve essere iniziato entro 45 minuti dalla chiamata. (5 minuti durante orari presidio dedicato)	
Ordinario	Tutti gli altri casi	SLA1: Il sopralluogo deve essere iniziato entro le prime 2 ore lavorative successive alla chiamata nel normale orario di lavoro (lun-ven 6:00-22:00) (20 minuti durante orari presidio dedicato)	Da definire in base all'esito del sopralluogo
		SLA2: Il sopralluogo deve essere iniziato entro le prime 6 ore lavorative successive alla chiamata nel normale orario di lavoro (lun-ven 6:00-22:00) (30 minuti durante orari presidio dedicato)	



1.6 ASCENSORI E IMPIANTI DI SOLLEVAMENTO

<i>Ascensori e impianti di sollevamento</i>			
Livello di priorità	Descrizione	Tempo di sopralluogo	Tempo di risoluzione
Emergenza	<ul style="list-style-type: none"> Persona bloccata in ascensore 	SLA1: Il sopralluogo deve essere iniziato entro 30 minuti dalla chiamata.	Liberare la persona entro 20 minuti dall'inizio del sopralluogo.
		SLA2: Il sopralluogo deve essere iniziato entro 30 minuti dalla chiamata.	Eseguire messa in sicurezza, entro 60 minuti.
Urgenza	<ul style="list-style-type: none"> Unico ascensore bloccato 	SLA1: Il sopralluogo deve essere iniziato entro 60 minuti dalla chiamata.	Ripristinare il funzionamento entro 120 minuti dall'inizio del sopralluogo
		SLA1: Il sopralluogo deve essere iniziato entro 90 minuti dalla chiamata.	Ripristinare il funzionamento entro 240 minuti dall'inizio del sopralluogo
Ordinario	Tutti gli altri casi	SLA1: Il sopralluogo deve essere iniziato entro le prime 4 ore lavorative successive alla chiamata nel normale orario di lavoro (lun-ven 6:00-22:00)	Da definire in base all'esito del sopralluogo
		SLA2: Il sopralluogo deve essere iniziato entro le prime 6 ore lavorative successive alla chiamata nel normale orario di lavoro (lun-ven 6:00-22:00)	Da definire in base all'esito del sopralluogo



1.7 IMPIANTI SPECIALI

Impianti Speciali			
Livello di priorità	Descrizione	Tempo di sopralluogo	Tempo di risoluzione
Emergenza	<ul style="list-style-type: none"> Allarme in corso 	SLA1: Il sopralluogo deve essere iniziato entro 60 minuti dalla chiamata. (10 minuti durante orari presidio dedicato)	Eseguire messa in sicurezza, anche tramite segregazione dell'area entro 30 minuti dall'inizio del sopralluogo.
		SLA2: Il sopralluogo deve essere iniziato entro 90 minuti dalla chiamata. (15 minuti durante orari presidio dedicato)	Ripristinare il funzionamento degli elementi primari, anche tramite soluzione provvisoria, entro 120 minuti dall'inizio del sopralluogo.
Urgenza	<ul style="list-style-type: none"> Impianto rete LAN impianti speciali non funziona Impianto rete LAN ICT non funziona Citofono non funziona 	SLA1: Il sopralluogo deve essere iniziato entro 90 minuti dalla chiamata (10 minuti durante orari presidio dedicato)	Ripristinare il funzionamento degli elementi primari, anche tramite soluzione provvisoria, entro 120 minuti dall'inizio del sopralluogo.
		SLA2: Il sopralluogo deve essere iniziato entro 120 minuti dalla chiamata. (15 minuti durante orari presidio dedicato)	
Ordinario	Tutti gli altri casi	SLA1: Il sopralluogo deve essere iniziato entro le prime 2 ore lavorative successive alla chiamata nel normale orario di lavoro (lun-ven 6:00-22:00) (20 minuti durante orari presidio dedicato)	Da definire in base all'esito del sopralluogo
		SLA2: Il sopralluogo deve essere iniziato entro le prime 6 ore lavorative successive alla chiamata nel normale orario di lavoro (lun-ven 6:00-22:00) (30 minuti durante orari presidio dedicato)	