

**ALLEGATO D**  
**AL CAPITOLATO TECNICO**

## LIVELLO DI SERVIZIO

Indicatore di riferimento	Modalità di calcolo		Valore standard ammissibile	Periodicità massima di Rilevazione	Eventuale Penale
Livello di servizio accettazione (fase di precarico e di controllo materiale in ingresso)	Numero righe articoli non accettati entro la giornata per motivi dipendenti dall’operato del fornitore	<ul style="list-style-type: none"><li>• Righe BEM: WMS</li><li>• Righe non accettate: WMS</li></ul>	0	Mensile	€ 2 per riga non accettata
Errore di caricamento DDT Fornitori	Numero di righe articoli caricati in modo errato (cod. articolo, quantità, lotto , scadenza, Nr. ord. AVR )	<ul style="list-style-type: none"><li>• Numero di righe errate da analisi documenti</li></ul>	0	Mensile	€ 2 ogni 5 righe errate
Errori di preparazione della spedizione (articolo, quantità, lotto, scadenza)	Numero righe evase errate / Num. righe evase totali	<ul style="list-style-type: none"><li>• Num. righe evase errate: U.O.</li><li>• Num. righe evase tot.: WMS</li></ul>	1/1000	Mensile	€3 per riga errata (+ costo riga errata)
Errore di organizzazione della consegna (luogo di consegna, mancato carico)	Numero consegne errate / Num. consegne totali	<ul style="list-style-type: none"><li>• Num. consegne errate: U.O.</li><li>• Num. consegne tot.: WMS</li></ul>	0	Mensile	€10 per consegna errata (+ eventuale costo trasporto)
Errore di predisposizione documentazione per la spedizione	Numero documenti (scheda di trasporto, DDT) non corretti, incompleti	<ul style="list-style-type: none"><li>• Numero documenti errati per singolo viaggio</li></ul>	0	Mensile	€ 5 per documento errato (eventuale costo trasporto)

Gara per l'affidamento dei servizi di gestione integrata del centro logistico di Area Vasta Romagna

Errore di etichettatura sulla spedizione	Numero colli/scatole non etichettati o incompleti o errati	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di colli/scatole non etichettati per U.O.</li> </ul>	0	Mensile	€ 5 per etichetta errata (+ eventuale costo trasporto)
Livello di servizio evasione consegna ordinaria	Num. righe pronte per il trasporto entro i limiti di tempo contrattuali / Num. righe richieste evadibili totali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Num. righe richieste evadibili tot.: WMS</li> <li>Num. righe evadibili pronte per il trasporto entro i limiti contrattuali: WMS (non vengono inserite nel livello di servizio le righe parzialmente pronte non giustificate da un mancanza di giacenza)</li> </ul>	100%	Mensile	€ 3 riga non pronta entro i limiti contrattuali (+ eventuale costo trasporto)
Danneggiamenti (scatola danneggiata, prodotto non conservato adeguatamente, etc.)	Num. pz evasi danneggiati / Num. pz evasi totali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Num. pz evasi danneggiati: U.O.</li> <li>Num. pz evasi totali: WMS</li> </ul>	<p>Valore pz danneggiato inferiore a € 20: 1/1000</p> <p>Valore pz danneggiato uguale o superiore a € 20: 0</p>	Mensile	<p>Valore pz danneggiato (prezzo di acquisto) + eventuale costo riga corrispondente</p>

\* Le penali si intendono cumulabili, ad es. nel caso di DDT errata e conseguente consegna in altro luogo si applicherà una penale pari alla somma delle singole penali

## **Report anomalie**

- § Elenco righe in ingresso non accettate entro la giornata ;
  - § Elenco righe caricate in modo errato e relativi DDT di carico dei fornitori
  - § Elenco righe richieste dalle U.O. preparate in maniera errata, con le relative causali di errore (quantità, codice articolo, etc.);
  - § Elenco luoghi di consegna errati con relativi DDT e elenco DDT del mancato carico;
  - § Elenco documenti errati con in evidenza degli errori;
  - § Elenco referenze con il relativo numero di colli/scatole con etichetta mancante, errata o incompleta;
  - § Elenco righe richieste dalle U.O. pronte per il trasporto oltre i tempi contrattuali con i relativi tempi di ritardo di evasione;
- Elenco righe richieste dalle U.O in cui sono stati evidenziati danneggiamenti, con relativi numeri di pezzi danneggiati e causali (scatola danneggiata, prodotto non conservato adeguatamente, etc.).