

ALLEGATO 2)
AL CAPITOLATO DI GARA PER L’AFFIDAMENTO
IN CONCESSIONE DEL CAMPO DA CALCIO HOCKEY SAN POLO
SITO IN BRESCIA, VIA GIOTTO.

Indicatori chiave di prestazione (KPI), con riferimento ai servizi essenziali della Carta dei Servizi degli impianti sportivi comunali, affidati al Centro Sportivo San Filippo S.p.A., ed agli obblighi previsti nell’art. 2 del Capitolato di gara

Servizi essenziali	Standard di qualità	Livello minimo di prestazione				
		A	B	C	D	E
Richieste individuali di iscrizione, laddove è previsto l’accesso del singolo utente	Evasione immediata della pratica di competenza del gestore					
Servizio manutenzione ordinaria per il mantenimento degli impianti in buono stato di funzionamento	Interventi di riparazione e ripristino effettuati entro 15 gg., salvo cause di forza maggiore, e immediatamente in caso di inconveniente grave					
Servizio apertura, vigilanza e controllo dell’impianto	Rispetto degli orari di apertura dell’impianto, entro 20 minuti dall’ora programmata. Presenza di personale e/o di recapiti telefonici da contattare per qualsiasi necessità esposti in opportuna bacheca					
Servizio di qualità degli ambienti	Si garantisce il rispetto della normativa CONI per l’impiantistica sportiva (deliberazione Consiglio Nazionale CONI n. 1379 del 25.06.2008), nello specifico per le temperature dei locali d’esercizio riportate nella Tabella C di seguito indicate: - Temperatura dell’aria nella zona di attività al chiuso 16°-20°; - Temperatura dell’aria negli spogliatoi 18°-22°.					
Servizio di pulizia	In ogni impianto i passaggi di pulizia nei vari locali sono effettuati in numero adeguato all’affluenza di utenti e al tipo di attività sportiva praticate					
servizio manutenzione aree verdi all’interno degli impianti	La manutenzione aree verdi è effettuata con cadenza adeguata alle necessità stagionali e alle specie arboree piantumate					

servizio sicurezza impianti e coperture assicurative	Va predisposta o aggiornata per gli adempimenti di legge a garanzia della sicurezza di utenti ed operatori, con cadenza semestrale, annuale o biennale, la seguente documentazione tecnica: - Documento di valutazione dei rischi (DVR); - Documento di valutazione dei rischi da legionellosi (DVRL); - Piano di emergenza ed evacuazione; - Libretto manutenzione centrale termica; - Libretto manutenzione quadri elettrici e certificato di messa a terra; - Libretto manutenzione estintori; Validità delle polizze per responsabilità civile nel rispetto dei requisiti di convenzione.	A	B	C	D	E
Servizio pianificazione e controllo economico di gestione	Aggiornamento del rendiconto economico di gestione, con relativa documentazione attestante i costi e ricavi d'esercizio dell'anno	A	B	C	D	E
Servizio informazioni	Pubblicità ed esposizione in apposite bacheche o tramite pagine web delle informazioni sulle modalità e i tempi di utilizzo degli impianti, dei referenti della gestione (responsabile, segreteria, tecnici, manutentori, ecc.), nonché delle attività promosse e organizzate	A	B	C	D	E
Servizio ricezione reclami, segnalazioni, proposte, osservazioni, suggerimenti	Somministrazione periodica di customer satisfaction per acquisire il gradimento dell'utenza, in funzione anche delle attività stagionali proposte, nonché la disponibilità di modulistica per manifestare reclami, segnalazioni e suggerimenti sempre in forma anonima.	A	B	C	D	E

Legenda livello prestazione (KPI)

A – livello non rispettato

B – livello parzialmente rispettato e/o in fase di miglioramento

C – livello minimo rispettato

D – livello rispettato con particolare attenzione ad alcuni dettagli

E – livello rispettato con massima efficienza