



ALLEGATO

SERVICE LEVEL AGREEMENT E PENALI

1. Premesse / obiettivi

EUR S.p.A. con l'appalto dei servizi riportati in CSA ha l'obiettivo di assicurare la perfetta riuscita degli eventi e di garantire un miglioramento continuo della qualità e delle prestazioni del servizio svolto.

Pertanto è compito dell'Appaltatore, come anche citato nel CSA, proporre e realizzare, d'intesa e con approvazione di EUR S.p.A. per l'intera durata contrattuale processi, attività, modelli organizzativi e quanto altro occorra per garantire i risultati attesi e conseguire il continuo e progressivo miglioramento dei servizi offerti.

Di seguito sono riportati per i servizi di governo e tecnici oggetto di controllo e misurazione, i livelli prestazionali attesi:

Servizi di Governo

- atti preliminari all'avvio del Servizio (Sopralluoghi di affiancamento e verifica tecnica da effettuare con la committenza, indicazione Organizzazione e Personale Tecnico);
- sopralluoghi di affiancamento e verifica tecnica da effettuare con la committenza ed il cliente in occasione delle singole commesse confermate o in trattativa con il cliente

Servizi tecnici

I servizi tecnici includono la progettazione, realizzazione, posa in opera e successivo smontaggio delle attrezzature e software per audio video e luci per eventi, a titolo indicativo e non esaustivo:

- Attrezzature per la riproduzione audio/video (monitor, schermi, videoproiettori, etc);
- Attrezzature per la diffusione sonora;
- Attrezzature per l'illuminazione;
- Materiali informatici (laptop, stampanti, etc);
- Software
- Attrezzature per le riprese video;
- Impianti di traduzione simultanea;
- Gruppi elettrogeni;
- Assistenza tecnica con operatori audio, video luci, specializzati.

EUR S.p.A. durante la fase di start-up e per tutta la durata contrattuale, provvederà a misurare costantemente gli SLA contrattuali, le cui risultanze saranno comunicate al fornitore attraverso

EUR SpA

Largo Virgilio Testa 23, 00144 Roma
T +39 06 54 251 F +39 06 54 25 22 77
eurspa.it

Codice Fiscale 80045870583
Partita Iva 02117131009
Capitale Sociale €645.248.000 i.v.



PEC; per eventuali precisazioni il fornitore avrà 15 gg, naturali e consecutivi, a decorrere dalla ricezione della comunicazione per formulare riscontro puntuale, trascorso il quale le risultanze stesse degli SLA si intenderanno accettate e daranno luogo ai provvedimenti amministrativi economici contabili.

2. Livelli prestazionali attesi specifici per i servizi richiesti

In relazione alla natura dei servizi ed alla criticità agli effetti della fruibilità dei luoghi oggetto del servizio, sono stati individuati alcuni parametri da tenere costantemente sotto controllo.

Di seguito si riportano i Service Agreement Level attesi:

SERVIZI DI GOVERNO / COORDINAMENTO			
	SLA Atteso	Ipotesi di inadempimento da sanzionare con penale/valore penale	Penali in fase di Start Up
1	Reperibilità del Coordinatore tecnico o del Coordinatore Commerciale o dei loro sostituti	Mancata reperibilità e mancato intervento del Coordinatore tecnico o del coordinatore commerciale o dei loro sostituti a seguito di richiesta di sopralluogo: 1 x mille dell'importo della commessa (oda)	SI
2	Obbligo di comunicazione di eventuali denunce di infortunio	Inosservanza dell'obbligo di comunicazione di eventuali denunce di infortunio: 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale.	SI

ATTIVITA' IN FASE DI ESECUZIONE COMMESSA			
	SLA Atteso	Ipotesi di inadempimento da sanzionare con penale/valore penale	Penali in fase di Start Up
3	Verbale consegna/riconsegna di occasione dell'inizio dell'allestimento	Mancato intervento del responsabile tecnico al verbale di consegna/riconsegna: 1 per mille dell'importo dell'oda	SI



4	Squadre di allestimento:	Mancata o incompleta indicazione del personale tecnico 24 prima dell'inizio del servizio: 1 per mille dell'importo dell'oda	SI
5	Progettazione: ritardo nella consegna del progetto	Mancata consegna nel tempo concesso nella richiesta: 1 per mille al giorno dell'importo dell'oda o dell'importo presunto dell'esecuzione del progetto.	NO
6	Ritardo giornaliero nel cronoprogramma di allestimento/disallestimento dell'evento*	Mancata ultimazione della fase di allestimento prevista nel cronoprogramma consegnato in fase di progettazione: 1 per mille dell'importo dell'oda per ogni ora di ritardo	SI
7	Modalità di esecuzione**	Utilizzo in fase di esecuzione della commessa di attrezzature audio, video e luci non in perfette condizioni di manutenzione ordinaria	SI
8	Modalità di esecuzione**	Malfunzionamento delle apparecchiature noleggate in fase di evento	SI
9	Ritardo sui servizi programmabili	Ritardo nella presa in carico della richiesta oltre le 48 ore: 1 per mille al giorno dell'importo dell'oda o dell'importo presunto dell'esecuzione del progetto.	NO
10	Ritardo sui servizi urgenti	Mancata tempestività dell'intervento nei casi di urgenza: 1 per mille dell'importo dell'oda per ogni ora di ritardo dal tempo stabilito per l'avvio dell'intervento oltre le 2 ore fino ad un massimo di 4 ore.	NO



*Il ritardo a cui si fa riferimento non deve essere tale da compromettere l'inizio dell'evento. Un ritardo tale da compromettere l'inizio dell'evento si configura infatti come grave inadempimento e si procede come da disposizioni contrattuali.

** Le mancanze in fase di esecuzione (malfunzionamenti e/o uso di attrezzature non in perfette condizioni) a cui si fa riferimento non devono essere tali da compromettere la buona riuscita dell'evento. Un ritardo tale da compromettere la buona riuscita dell'evento si configura infatti come grave inadempimento e si procede come da disposizioni contrattuali.

Ulteriori penali

In caso di interventi non eseguiti o eseguiti in modo non conforme da parte dell'appaltatore EUR S.p.A. o nel caso in cui al termine del disallestimento indicato nel cronoprogramma l'appaltatore non abbia liberato gli spazi, EUR S.p.A. si riserva la facoltà di procedere con esecuzioni in danno attraverso ditte Terze, applicando il maggior costo sostenuto all'appaltatore stesso in aggiunta al valore delle penali maturate. Le detrazioni saranno applicate sul rateo della mensilità successiva a quella in cui si è manifestato l'evento e ove non ci fosse capienza, si procederà con l'escussione della cauzione definitiva prevista (art. 103 comma 1 del D.lgs. 50/2016).