**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 vera e propria erogazione del servizio di catering in sede di evento, dalla preparazione degli spazi di servizio e di cucina, alla preparazione dei cibi ed al servizio, fino allo smontaggio degli allestimenti.

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 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 responsabile commerciale o dei loro sostituiti 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 di consegna/riconsegna in occasione dell’inizio del servizio** | Mancato intervento del responsabile tecnico al verbale di consegna/riconsegna: 1 per cento dell’importo dell’oda | SI |
| 4 | **Personale di servizio:** | Mancata o incompleta indicazione del personale di sevizio 24 ore prima dell’inizio del servizio: 1 per mille dell’importo dell’oda  | SI |
| 5 | **Ritardo nel cronoprogramma dell’evento\*** | Ritardo in una delle fasi del cronoprogramma:* mancata ultimazione della fase di allestimento e preparazione degli spazi rispetto a quanto previsto nel cronoprogramma consegnato
* ritardo nell’avvio del servizio di catering rispetto a quanto concordato con il cliente e indicato nel cronoprogramma

1 per mille dell’importo dell’oda per ogni ora di ritardo  | SI |
| 6 | **Modalità di esecuzione\*\*** | Utilizzo in fase di esecuzione della commessa di attrezzature e accessori non in perfette condizioni: 1 per cento dell’importo dell’oda | SI |
| 7 | **Modalità di esecuzione\*\*** | Somministrazione di cibi e/o bevande di qualità difforme da quanto inserito nell’offerta e confermato nell’oda e/o di cibi e/o bevande non in perfetto stato di conservazione: 8 per cento dell’importo dell’oda | SI |
| 8 | **Modalità di esecuzione\*\*** | Erogazione di menu non in linea con quanto inserito nell’offerta e confermato nell’oda: 5 per cento dell’importo dell’oda. |  |
| 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’offerta. | 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 a cui si fa riferimento non devono essere tali da compromettere la buona riuscita dell’evento e/o tali da comportare violazione delle regole, delle norme e dei principi dell’HACCP. Una mancanza tale da compromettere la buona riuscita dell’evento si configura infatti come grave inadempimento e si procede come da disposizioni contrattuali. Una mancanza tale da comportare violazione delle normative HACCP sarà gestita secondo la normativa vigente.

**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).