



Allegato 05 – SLA, KPI e PENALI

Parametro (SLA)	Parametro indicatore di riferimento (KPI)	Penale
Rispetto del Capitolato, delle Schede e del relativo Calendario delle Pulizie Periodiche	Interventi previsti da Capitolato, da Schede e da Calendario delle Pulizie non eseguiti dall'Impresa	€ 100,00 al giorno per ogni intervento non effettuato per ogni struttura, locale, sala, padiglione, etc..
Rispetto del Capitolato, delle Schede e del relativo Calendario Gestione Rifiuti	Interventi previsti da Capitolato, da Schede e da Calendario Gestione Rifiuti non eseguiti dall'Impresa	€ 100,00 al giorno per ogni intervento non effettuato
Rispetto del Capitolato, delle Schede e del relativo Calendario Gestione del Verde	Interventi previsti da Capitolato, da Schede e da Calendario gestione del verde non eseguiti dall'Impresa	€ 100,00 al giorno per ogni intervento non effettuato
Rendicontazione dei servizi inerenti pulizie e gestione rifiuti riepilogativa delle segnalazioni di NC o osservazioni nate dal servizio ordinario di monitoraggio	Rendicontazione mensile entro il 5 del mese successivo via email alle funzioni previste da Firenze Fiera (RA, RGR, Resp. Amministrativo)	Per ogni mese, € 100 per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto previsto fino ad un massimo di € 1000
Segnalazioni scritta/email di NC o osservazioni nate dal servizio ordinario di monitoraggio	Mancata segnalazione scritta/email di NC grave riscontrata da uno dei responsabili del servizio Firenze Fiera	I. Avviso scritto alla prima mancata segnalazione nell'anno II. € 100 per ogni mancata segnalazione successiva alla prima, per anno
Compilazione del registro delle attività	Assenza delle firme di esecuzione delle attività	€ 80,00 per ogni giorno di mancata compilazione del registro delle attività, per ogni singola struttura.
Livello di soddisfazione delle indagini di Customer Satisfaction >80%	Percentuale di soddisfazione rilevata	€ 100 per ogni punto percentuale in meno
Rispetto delle tempistiche di intervento richieste durante gli eventi (15min)	Tempo di intervento dalla richiesta	€ 50 euro per ogni 15min di ritardo
Rispetto delle tempistiche di intervento richieste durante al di fuori degli eventi ma in presenza di presidio (30 min)	Tempo di intervento dalla richiesta	€ 50 euro per ogni 30 min di ritardo
Rispetto delle tempistiche di intervento richieste da Firenze Fiera	Tempo di intervento dalla richiesta	€ 500 euro per ogni richiesta disattesa
Utilizzo corretto di divisa, DPI e DPC da parte del personale dell'Impresa	Errato, mancato o inadeguato utilizzo di DPI e DPC	€ 150,00 per ogni anomalia segnalata, in cui il personale presta servizio in mancanza di divisa, dpi, tesserino di riconoscimento o non utilizza o utilizza erroneamente i DPC
Invio consuntivi economici di spesa	Invio dei consuntivi dopo il 20 del mese successivo a quello di competenza	€ 50 per ogni giorno di ritardo dell'invio dei consuntivi
Documentazione di sicurezza di prodotti, materiali, mezzi e attrezzature	Assenza della documentazione necessaria prevista dal Capitolato Speciale e dalla Normativa vigente	€ 150,00 per ogni mancanza riscontrata in termini di schede tecniche, di sicurezza, certificazioni, manutenzioni...

Difficoltà di accesso	Evidente e obiettiva difficoltà di accesso ai parcheggi in presenza di neve o ghiaccio per mancanza di intervento da parte dell'impresa.	€ 500 per ogni contestazione.
Tempi di intervento per richieste in emergenza	Tempo di intervento: 2h	150 euro per ogni 30min di ritardo
Contestazioni rilevate durante le Visite Ispettive	Punteggio di una singola voce nella Scheda di Valutazione pari a 1 (insufficiente) o a 2 (mediocre)	€ 50 per ogni contestazione rilevata
Contestazioni rilevate durante le Visite Ispettive	Punteggio complessivo medio di una Scheda di Valutazione < di 3	€ 250 per ogni Scheda