



## **Allegato 5 – SLA, KPI e PENALI**

| Parametro (SLA)                                                                                                       | Parametro indicatore di riferimento (KPI)                                                                                           | Penale                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Personale durante gli eventi, allestimenti e disallestimenti                                                          | Tutto il personale dovrà essere in possesso del budge rilasciato dal controllo accessi sia per personale proprio che collaboratori. | Non possibilità di accesso al personale non in regola con il budge                                                                                                             |
| 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) mancanza del tecnico                    | Tempo di intervento dalla richiesta                                                                                                 | € 50 euro per ogni 15min di ritardo                                                                                                                                            |
| Utilizzo corretto di divise da parte del personale durante gli eventi                                                 | Mancato o inadeguato utilizzo della divisa                                                                                          | € 150 euro per personale che presta servizio in mancanza di divisa                                                                                                             |
| Utilizzo corretto di divisa, DPI e DPC da parte del personale dell'Impresa durante gli allestimenti e disallestimenti | 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 10 giorni dalla conclusione dell'evento                                                                   | € 50 per ogni giorno di ritardo dell'invio dei consuntivi                                                                                                                      |
| Il non rispetto del capitolato d'appalto e dell'offerta tecnica                                                       | Capitolato d'appalto e offerta tecnica                                                                                              | €100,00 per ogni giorno di ritardo per il rispetto dell'offerta tecnica e del capitolato                                                                                       |
|                                                                                                                       |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                       |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                       |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                       |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                |