

# CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

**AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DISINFEZIONE, DISINFESTAZIONE E  
FACCHINAGGIO DEL ROMA CONVENTION CENTER "LA NUVOLO"**



## ALLEGATO 12

**SERVICE LEVEL AGREEMENT E PENALI**

### **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.

## **1. Premesse/Obiettivi**

EUR S.p.A. con l'appalto dei servizi riportati in CSA ha l'obiettivo di assicurare la piena funzionalità del RCC la Nuvola ma anche di garantire un miglioramento continuo della qualità e delle prestazioni del servizio svolto alle quali dovrà corrispondere la riduzione dei costi di esercizio.

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, indicazione Organizzazione e Personale Tecnico);
- data Entry nel Sistema informativo Web - on line – fornito dalla Committenza;
- gestione e coordinamento di attività;
- audit servizi;

### **Servizi tecnici**

- attività di pulizia, disinfestazione e facchinaggio a canone ed extra canone.

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	<b>Atti preliminari all'avvio del Servizio:</b> Accurata ricognizione di tutti i locali dell'edificio in affiancamento alla ditta uscente con sottoscrizione di avvenuto sopralluogo a firma congiunta prima dell'inizio del servizio	Mancata o incompleta consegna del verbale constatazione:  € 100 per ogni verbale constatazione mancante relativo ai sopralluoghi di affiancamento e verifica tecnica, indicazione organizzazione e personale tecnico prima dell'inizio del servizio.	SI
2	<b>Reperibilità</b> del Coordinatore tecnico o suo sostituto.	Mancata reperibilità del Coordinatore tecnico o suo sostituto: € 200 ad evento entro 1 ora dalla chiamata.	SI
3	Presentazione <b>documentazioni</b> inerenti gli attestati di formazione specifica del personale e lo smaltimento dei rifiuti prodotti dal RCC	Mancata o incompleta presentazione della documentazione entro 5 giorni dalla formale richiesta della Committenza: € 150 per ogni giorno di ritardo fatto salvo il maggior danno derivante dall'applicazione di sanzioni da parte degli organi pubblici competenti oltre eventuali interruzioni di attività lavorative derivanti dal divieto di utilizzo dell'immobile o parte di esso.	SI
4	<b>Esito Audit</b> a cura di Fornitori terzi e/o a cura di EUR S.p.A.	Penale di € 500 per ogni audit negativa riscontrata.	NO
5	<b>Obbligo di comunicazione</b> di eventuali denunce di infortunio	Inosservanza dell'obbligo di comunicazione di eventuali denunce di infortunio: penale di Euro 1.000,00 (mille/00) per ogni evento.	SI
6	<b>Magazzino di scorta di prodotti bagno:</b> Predisposizione e tempestivo reintegro del magazzino di scorta dei prodotti bagno secondo quanto prescritto dall'art. 6.5.2 del CSA	Insufficiente quantità di prodotti bagno nel magazzino di scorta: € 300 ad evento, salvo il diritto della Committenza al risarcimento degli eventuali maggiori danni.	SI
7	<b>Rifornimento dispenser:</b> Reintegro dei dispenser per prodotti bagno nelle modalità e tempistiche previste dall' art. 6.5.2 del CSA	Mancato reintegro dei prodotti bagno: € 150 ad evento, salvo il diritto della Committenza al risarcimento degli eventuali maggiori danni.	SI

ATTIVITA' A CANONE			
SLA ATTESO		IPOTESI DI INADEMPIMENTO DA SANZIONARE CON PENALE/VALORE PENALE	Penali in fase di Start Up
8	<b>Interventi di pulizia e disinfestazione a canone:</b> si fa obbligo all'assuntore di assicurare che le operazioni a canone siano eseguite correttamente nei tempi pianificati.	Non corretta e/o deficitaria esecuzione del servizio rispetto alle previsioni contrattuali ed agli standard contrattuali (verifica di conformità con GC < 80%), è stabilita forfetariamente in € 250,00 (duecento/00);	SI

ATTIVITA' A RICHIESTA			
SLA ATTESO		IPOTESI DI INADEMPIMENTO DA SANZIONARE CON PENALE/VALORE PENALE	Penali in fase di Start Up
9	<b>Intervento di Emergenza:</b> da effettuarsi e concludersi entro 2h dalla presa in carico.	Mancata tempestività dell'intervento nei casi di urgenza: € 200 per ogni ora di ritardo dal tempo stabilito per l'avvio dell'intervento oltre le 2 ore fino ad un massimo di 4 ore;	SI
10	<b>Presidi di pulizia/facchinaggio:</b> da effettuarsi e concludersi nei tempi indicati nella richiesta (OdA).	Ritardo maggiore di 30 minuti sull'orario di inizio del servizio di presidio per pulizie e/o facchinaggio rispetto a quello indicato nel relativo ODA, salvo il diritto della Committenza al risarcimento degli eventuali maggiori danni, è stabilita forfetariamente, in € 100,00 (cento/00);	SI
11	<b>Intervento di pulizia/facchinaggio:</b> da effettuarsi nei tempi e con le modalità indicate nella richiesta (OdA).	Non corretta, ritardata e/o deficitaria esecuzione del servizio rispetto alle prescrizioni dei singoli ODA ed agli standard contrattuali (verifica di conformità con GC < 80%), è stabilita forfetariamente in € 250,00 (duecento/00);	SI
12	<b>Preventivazione interventi "non standard"</b> (art. 6.9 del CSA): preventivazione degli interventi non standard entro 24 ore dalla richiesta.	Mancata emissione del preventivo entro 24 ore dalla presa in carico del ticket: 50 euro per ogni ora di ritardo sino ad un massimo di 24 ore;	SI

### Ulteriori Penali

EUR S.p.A. si riserva inoltre di applicare una penale di € 500 nel caso vengano inequivocabilmente accertate dichiarazioni mendaci nell'ambito dello svolgimento dei servizi di governo/coordinamento, di manutenzione a guasto e di tipo preventivo-programmato. Si fa riferimento, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, ai casi di chiusura a sistema di ticket non eseguiti, alla dichiarazione di avvenuta esecuzione di attività a canone in assenza della effettiva e

### 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.



certificabile effettuazione che vengano riscontrati nel corso di controlli a campione o nelle previste visite di Audit.

In caso di interventi non eseguiti o eseguiti in modo non conforme da parte dell'appaltatore 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).

**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.



## **1. Premesse/Obiettivi**

EUR S.p.A. con l'appalto dei servizi riportati in CSA ha l'obiettivo di assicurare la piena funzionalità del RCC la Nuvola ma anche di garantire un miglioramento continuo della qualità e delle prestazioni del servizio svolto alle quali dovrà corrispondere la riduzione dei costi di esercizio.

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, indicazione Organizzazione e Personale Tecnico);
- data Entry nel Sistema informativo Web - on line – fornito dalla Committenza;
- gestione e coordinamento di attività;
- audit servizi;

### **Servizi tecnici**

- attività di pulizia, disinfestazione e facchinaggio a canone ed extra canone.

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	<b>Atti preliminari all'avvio del Servizio:</b> Accurata ricognizione di tutti i locali dell'edificio in affiancamento alla ditta uscente con sottoscrizione di avvenuto sopralluogo a firma congiunta prima dell'inizio del servizio	Mancata o incompleta consegna del verbale constatazione:  € 100 per ogni verbale constatazione mancante relativo ai sopralluoghi di affiancamento e verifica tecnica, indicazione organizzazione e personale tecnico prima dell'inizio del servizio.	SI
2	<b>Reperibilità</b> del Coordinatore tecnico o suo sostituto.	Mancata reperibilità del Coordinatore tecnico o suo sostituto: € 200 ad evento entro 1 ora dalla chiamata.	SI
3	Presentazione <b>documentazioni</b> inerenti gli attestati di formazione specifica del personale e lo smaltimento dei rifiuti prodotti dal RCC	Mancata o incompleta presentazione della documentazione entro 5 giorni dalla formale richiesta della Committenza: € 50 per ogni giorno di ritardo fatto salvo il maggior danno derivante dall'applicazione di sanzioni da parte degli organi pubblici competenti oltre eventuali interruzioni di attività lavorative derivanti dal divieto di utilizzo dell'immobile o parte di esso.	SI
4	<b>Esito Audit</b> a cura di Fornitori terzi e/o a cura di EUR S.p.A.	Penale di € 500 per ogni audit negativa riscontrata.	NO
5	<b>Obbligo di comunicazione</b> di eventuali denunce di infortunio	Inosservanza dell'obbligo di comunicazione di eventuali denunce di infortunio: penale di Euro 1.000,00 (mille/00) per ogni evento.	SI
6	<b>Magazzino di scorta di prodotti bagno:</b> Predisposizione e tempestivo reintegro del magazzino di scorta dei prodotti bagno secondo quanto prescritto dall'art. 6.5.2 del CSA	Insufficiente quantità di prodotti bagno nel magazzino di scorta: € 300 ad evento, salvo il diritto della Committenza al risarcimento degli eventuali maggiori danni.	SI
7	<b>Rifornimento dispenser:</b> Reintegro dei dispenser per prodotti bagno nelle modalità e tempistiche previste dall' art. 6.5.2 del CSA	Mancato reintegro dei prodotti bagno: € 150 ad evento, salvo il diritto della Committenza al risarcimento degli eventuali maggiori danni.	SI



ATTIVITA' A CANONE			
SLA ATTESO		IPOTESI DI INADEMPIMENTO DA SANZIONARE CON PENALE/VALORE PENALE	Penali in fase di Start Up
8	<b>Interventi di pulizia e disinfestazione a canone:</b> si fa obbligo all'assuntore di assicurare che le operazioni a canone siano eseguite correttamente nei tempi pianificati.	Non corretta e/o deficitaria esecuzione del servizio rispetto alle previsioni contrattuali ed agli standard contrattuali (verifica di conformità con GC < 80%), è stabilita forfetariamente in € 250,00 (duecento/00);	SI

ATTIVITA' A RICHIESTA			
SLA ATTESO		IPOTESI DI INADEMPIMENTO DA SANZIONARE CON PENALE/VALORE PENALE	Penali in fase di Start Up
9	<b>Intervento di Emergenza:</b> da effettuarsi e concludersi entro 2h dalla presa in carico.	Mancata tempestività dell'intervento nei casi di urgenza: € 200 per ogni ora di ritardo dal tempo stabilito per l'avvio dell'intervento oltre le 2 ore fino ad un massimo di 4 ore;	SI
10	<b>Presidi di pulizia/facchinaggio:</b> da effettuarsi e concludersi nei tempi indicati nella richiesta (OdA).	Ritardo maggiore di 30 minuti sull'orario di inizio del servizio di presidio per pulizie e/o facchinaggio rispetto a quello indicato nel relativo ODA, salvo il diritto della Committenza al risarcimento degli eventuali maggiori danni, è stabilita forfetariamente, in € 150,00 (cento/00);	SI
11	<b>Intervento di pulizia/facchinaggio:</b> da effettuarsi nei tempi e con le modalità indicate nella richiesta (OdA).	Non corretta, ritardata e/o deficitaria esecuzione del servizio rispetto alle prescrizioni dei singoli ODA ed agli standard contrattuali (verifica di conformità con GC < 80%), è stabilita forfetariamente in € 250,00 (duecento/00);	SI
12	<b>Preventivazione interventi "non standard"</b> (art. 6.9 del CSA): preventivazione degli interventi non standard entro 24 ore dalla richiesta.	Mancata emissione del preventivo entro 24 ore dalla presa in carico del ticket: 50 euro per ogni ora di ritardo sino ad un massimo di 24 ore;	SI

### Ulteriori Penali

EUR S.p.A. si riserva inoltre di applicare una penale di € 500 nel caso vengano inequivocabilmente accertate dichiarazioni mendaci nell'ambito dello svolgimento dei servizi di governo/coordinamento, di manutenzione a guasto e di tipo preventivo-programmato. Si fa riferimento, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, ai casi di chiusura a sistema di ticket non eseguiti, alla dichiarazione di avvenuta esecuzione di attività a canone in assenza della effettiva e

### 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.





certificabile effettuazione che vengano riscontrati nel corso di controlli a campione o nelle previste visite di Audit.

In caso di interventi non eseguiti o eseguiti in modo non conforme da parte dell'appaltatore 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).

**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.