

ANNEX IV. Acords de Nivell de Servei (ANS) i penalitzacions

Aquests Acords de Nivell de Servei (ANS) estableixen els estàndards mínims de qualitat, temps de resposta i satisfacció exigits al servei de suport a esdeveniments de Barcelona-Catalunya, així com les penalitzacions aplicables per esdeveniment en cas d'incompliment.

1. Qualitat del Servei i Experiència del Client

Indicador	Definició	Objectiu	Penalització
Satisfacció general dels clients VIP	Valoració mitjana en enquestes post-esdeveniment	≥ 8/10	-0,5% de l'import total de l'esdeveniment per cada 0,5 punts per sota de 8
Presentació i uniformitat del personal	Compliment de la imatge corporativa, higiene i uniformitat	100% correcte	200 € per persona en incompliment

2. Compliment Operatiu i Logístic

Indicador	Definició	Objectiu	Penalització
Personal assignat segons pla aprovat	Presència efectiva del personal designat	100% cobertura	250 € per absència o substitució no autoritzada
Temps de resposta a incidències	Temps entre notificació i acció correctora	<15 min incidents crítics / <1 h incidents menors	100 € per incident fora termini

3. Coordinació, Comunicació i Documentació

Indicador	Definició	Objectiu	Penalització
Remissió d'informes post-esdeveniment	Lliurament dins 48 h post esdeveniment	100% puntualitat	100€ per dia de retard
Assistència a reunions de coordinació	Presència dels responsables designats	100% assistència	150€ per absència injustificada
Traçabilitat (fitxatges i APPCC)	Compleció del registre digital o documental	100% complet	100€ per omissió o error greu