



**SAPIENZA**  
UNIVERSITÀ DI ROMA

**ALLEGATO B**

**TEMPI DI ESECUZIONE E PENALI PER ATTIVITA' OPERATIVE**

**CONCESSIONE DI SERVIZIO PER SISTEMA DI COMUNICAZIONE MULTIMEDIALE INTEGRATO DA ATTIVARSI,  
MEDIANTE TOTEM INFORMATIVI E SOFTWARE DIGITAL SIGNAGE, PRESSO STRUTTURE AMMINISTRATIVE  
E DIDATTICO-SCIENTIFICHE DELL'UNIVERSITA'**

DG



### Allegato B - TEMPI DI ESECUZIONE E PENALI PER ATTIVITÀ OPERATIVE

Attività / Adempimenti	Tempi / Descrizione inadempimenti	Penali / Modalità applicative	Note / Sanzioni di II livello.
<b>a) Installazione totem</b>			
1. Installazione completa circuito di totem (descritto in Allegato A)	MAX 45 giorni solari da data stipula o verbale di consegna	Euro 306,00 per ogni giorno solare di ritardo, per ogni totem installato in ritardo, per max 15 gg. di ritardo	Ritardo accertato dal DEC, anche su segnalazione dei Referenti di struttura. Oltre il tempo max di ritardo l'Amministrazione può procedere alla risoluzione del contratto di Concessione.
2. Spostamento di totem	MAX 10 giorni lavorativi da data lettera di autorizzazione o richiesta (trasmessa via e-mail)	Euro 306,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo, per ogni totem	Ritardo accertato dal DEC, anche su segnalazione dei Referenti di struttura.
3. Sostituzione di totem per mutate esigenze	MAX 10 giorni lavorativi da data lettera di autorizzazione o richiesta (trasmessa via mail)		
4. Sostituzione di totem, su richiesta del DEC, per inefficienza o obsolescenza dei monitor	MAX 10 giorni lavorativi da data lettera di richiesta (trasmessa via mail)	Euro 459,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo, per ogni monitor, per max. 5 giorni di ritardo	Ritardo accertato dal DEC, anche su segnalazione dei Referenti di struttura. Oltre il tempo max. di ritardo l'Amministrazione può procedere alla risoluzione del contratto di Concessione.
5. Trasmissione da CS elenco parco macchine con aggiornamenti conseguenti a installazioni, spostamenti o sostituzioni	MAX 5 giorni solari da data variazione parco macchine	Euro 153,00 per ogni giorno solare di ritardo	



Attività / Adempimenti	Tempi / Descrizione inadempimenti	Penali / Modalità applicative	Note / Sanzioni di II livello
<b>b) Gestione e controllo totem</b>			
6. Igiene e pulizia dei monitor, degli spazi citrostanti (in relazione all'uso dei totem)	Pulizia e igiene palesemente inadeguate o insufficienti	Euro 153,00 per ogni infrazione rilevata, per max. 3 infrazioni nell'annualità	Infrazione accertata dal DEC, anche su segnalazione dei Referenti di struttura o degli utenti, o con controlli a campione. Oltre il n. max di infrazioni l'Amministrazione può procedere alla risoluzione del contratto di Concessione.
<b>c) Manutenzione ordinaria</b>			
7. Frequenza manutenzione per monitor	MIN ogni 2 mesi	Euro 250,00 per mancato rispetto frequenza minima, per ogni monitor, per max 3 infrazioni nell'annualità	Infrazione accertata dal DEC, con controlli a campione. Oltre il n. max di infrazioni l'Amministrazione può procedere alla risoluzione del contratto di Concessione
8. Sospensione servizio per sostituzione monitor da sottoporre a manutenzione o revisione in officina	MAX 4 ore lavorative per ogni monitor	Euro 500,00 alla scadenza del termine e per ogni 4 ore lavorative successive, per ogni monitor, fino a riattivazione servizio	Infrazione accertata dal DEC, anche su segnalazione dei Referenti di struttura.
9. Trasmissione da CS di resoconti tecnici e statistici sugli interventi di manutenzione ordinaria	MAX 5 giorni solari da richiesta del DEC tramite fax o mail	Euro 250,00 per ogni giorno solare di ritardo	

DG



Attività / Adempimenti	Tempi / Descrizione inadempimenti	Penali / Modalità applicative	Note / Sanzioni di II livello
<b>d) Manutenzione straordinaria</b>			
10. Intervento per guasto bloccante (che comporta il fermo totale del circuito di monitor)	MAX 4 ore lavorative dalla chiamata per completare l'intervento	Euro 500,00 alla scadenza del termine e per ogni 4 ore lavorative successive, fino a completamento intervento	Ritardo accertato dal DEC, anche su segnalazione dei Referenti di struttura. Entro il termine previsto l'intervento deve essere completato con ripristino funzionalità, oppure attivando sostituzione totem per impossibilità riparazione in loco.
11. Intervento per guasto non bloccante (che non comporta il fermo totale del circuito di monitor)	MAX 8 ore lavorative dalla chiamata per completare l'intervento	Euro 250,00 alla scadenza del termine e per ogni 8 ore lavorative successive, fino a completamento intervento	Ritardo accertato dal DEC, anche su segnalazione dei Referenti di struttura. Oltre il tempo max. di ritardo l'Amministrazione può procedere alla risoluzione del contratto di Concessione.
12. Sostituzione monitor per impossibilità riparazione in loco	MAX 1 giorno lavorativo da completamento intervento manutenzione (che constatata impossibilità riparazione in loco)	Euro 500,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo, per ogni monitor, per max. 3 gg. di ritardo	Ritardo accertato dal DEC, anche su segnalazione dei Referenti di struttura. Oltre il tempo max. di ritardo l'Amministrazione può procedere alla risoluzione del contratto di Concessione.
13. Sostituzione monitor, su richiesta del DEC, per frequenti guasti, blocchi o disfunzioni	MAX 10 giorni lavorativi da data lettera di richiesta (trasmessa via mail)	Euro 500,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo, per ogni monitor, per max. 5 gg. di ritardo	Ritardo accertato dal DEC, anche su segnalazione dei Referenti di struttura. Oltre il tempo max. di ritardo l'Amministrazione può procedere alla risoluzione del contratto di Concessione.
14. Trasmissione da CS di resoconti tecnici e statistici sugli interventi di manutenzione straordinaria	MAX 5 giorni solari da richiesta del DEC tramite fax o mail	Euro 250,00 per ogni giorno solare di ritardo	

DG



Attività / Adempimenti	Tempi / Descrizione inadempimenti	Penali / Modalità applicative	Note / Sanzioni di II livello
e) <b>Disinstallazione e ritiro</b>			
15. Trasmissione da CS elenco parco macchine (analogo ad Allegato A) con aggiornamenti conseguenti a disinstallazione monitor	MAX 5 giorni solari da data variazione parco macchine	Euro 250,00 per ogni giorno solare di ritardo	
16. Disinstallazione e ritiro degli impianti nel corso del Contratto	MAX 5 giorni lavorativi dalla data lettera di richiesta o autorizzazione (trasmessa per fax o mail)	Euro 500,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo, per ogni monitor, per max. 5 gg. di ritardo	Ritardo accertato dal DEC, anche su segnalazione dei Referenti di struttura. Oltre il tempo max. di ritardo l'Amministrazione provvede direttamente a spese del Concessionario, rivalendosi sulla cauzione definitiva.
17. Ripristino e pulizia degli spazi	Mancato o insufficiente ripristino (ad esempio: mancata rimozione di impianti, viti e stop utilizzati per installazione; mancata chiusura di buchi e tracce dovuti all'installazione; mancata pulizia delle pareti e del pavimento)	Euro 500,00 per ogni infrazione rilevata	Infrazione accertata dal DEC, anche su segnalazione dei Referenti di struttura. L'applicazione della penale non esonera il Concessionario dall'obbligo di eseguire o completare il ripristino degli spazi.

DG



Attività / Adempimenti	Tempi / Descrizione inadempimenti	Penali / Modalità applicative	Note / Sanzioni di II livello
<b>17. Organizzazione di supporto e gestione dati</b>			
18. Eventuale realizzazione adeguamento del sistema di gestione dati (nel caso non sia già in dotazione o debba essere adeguato)	MAX 45 giorni solari da data stipula o verbale di consegna (stesso termine installazione parco macchine iniziale)	Euro 1000,00 per ogni giorno solare di ritardo, per max 15 gg. di ritardo	Ritardo accettato dal DEC o da un tecnico incaricato dall'Amministrazione, anche con verifica presso la sede del Concessionario. Oltre il tempo max di ritardo l'Amministrazione può procedere alla risoluzione del contratto di Concessione
<b>19. Assistenza telefonica e gestione reclami</b>			
19. Qualità dell'assistenza telefonica	Assistenza inadeguata o insufficiente (es.: mancata risposta; tempi di attesa troppo lunghi, ossia superiori ai due minuti; risposte vaghe o evasive, a fronte di precise richieste del DEC e dei Referenti delle Strutture)	Euro 300,00 per ogni infrazione rilevata per max 5 infrazioni nell'annualità	Infrazione accertata dal DEC, anche su segnalazione degli utenti, o con controlli a campione. Oltre il n. max di infrazioni l'Amministrazione può procedere alla risoluzione del contratto di Concessione.
20. Relazione del CS sulle chiamate per assistenza e reclami pervenute (problemi più rilevanti segnalati e soluzioni adottate o da adottare)	MAX 10 giorni solari da richiesta del DEC tramite fax o mail	Euro 250,00 per ogni giorno solare di ritardo	

N.B.: i giorni lavorativi si intendono non festivi, dal lunedì al sabato, dalle 8.00 alle 20.00; le ore lavorative

DG