

## 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 monitor</b>			
1. Installazione completa circuito di monitor (descritto in Allegato A)	<b>MAX 45 giorni solari</b> da data stipula o verbale di consegna	<b>Euro 250,00</b> per ogni giorno solare di ritardo, per ogni monitor 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 dichiarare la decadenza della Concessione.
2. Installazione successiva (monitor non compresi in Allegato A)	<b>MAX 10 giorni lavorativi</b> da data lettera di autorizzazione (trasmessa per fax o mail)		
3. Spostamento di monitor	<b>MAX 10 giorni lavorativi</b> da data lettera di autorizzazione o richiesta (trasmessa per fax o e-mail)	<b>Euro 500,00</b> per ogni giorno lavorativo di ritardo, per ogni monitor	Ritardo accertato dal DEC, anche su segnalazione dei Referenti di struttura.
4. Sostituzione di monitor per mutate esigenze	<b>MAX 10 giorni lavorativi</b> da data lettera di autorizzazione o richiesta (trasmessa per fax o mail)		
5. Sostituzione di monitor, su richiesta del DEC, per inefficienza o obsolescenza dei monitor	<b>MAX 10 giorni lavorativi</b> da data lettera di richiesta (trasmessa per fax o mail)	<b>Euro 500,00</b> 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 dichiarare la decadenza della Concessione.
6. Trasmissione da RAP elenco parco macchine (analogo ad Allegato A) con aggiornamenti conseguenti a installazioni, spostamenti o sostituzioni	<b>MAX 5 giorni solari</b> da data variazione parco macchine	<b>Euro 250,00</b> per ogni giorno solare di ritardo	

Attività / Adempimenti	Tempi / Descrizione inadempimenti	Penali / Modalità applicative	Note / Sanzioni di II livello
<b>b) Gestione e controllo monitor</b>			
7. Igiene e pulizia dei monitor, degli spazi circostanti (in relazione all'uso dei monitor)	Pulizia e igiene palesemente inadeguate o insufficienti	<b>Euro 300,00</b> 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 dichiarare la decadenza della Concessione.
<b>c) Manutenzione ordinaria</b>			
8. Frequenza manutenzione per monitor	<b>MIN ogni 2 mesi</b>	<b>Euro 250,00</b> 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 dichiarare la decadenza della Concessione.
9. Sospensione servizio per sostituzione monitor da sottoporre a manutenzione o revisione in officina	<b>MAX 4 ore lavorative</b> per ogni monitor	<b>Euro 500,00</b> 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.
10. Trasmissione da RAP di resoconti tecnici e statistici sugli interventi di manutenzione ordinaria	<b>MAX 5 giorni solari</b> da richiesta del DEC tramite fax o mail	<b>Euro 250,00</b> per ogni giorno solare di ritardo	

Attività / Adempimenti	Tempi / Descrizione inadempimenti	Penali / Modalità applicative	Note / Sanzioni di II livello
<b>d) Manutenzione straordinaria</b>			
11. Intervento per guasto bloccante (che comporta il fermo totale del circuito di monitor)	<b>MAX 4 ore lavorative</b> dalla chiamata per completare l'intervento	<b>Euro 500,00</b> 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 monitor per impossibilità riparazione in loco.
12. Intervento per guasto non bloccante (che non comporta il fermo totale del circuito di monitor)	<b>MAX 8 ore lavorative</b> dalla chiamata per completare l'intervento	<b>Euro 250,00</b> alla scadenza del termine e per ogni 8 ore lavorative successive, fino a completamento intervento	
13. Sostituzione monitor per impossibilità riparazione in loco	<b>MAX 1 giorno lavorativo</b> da completamento intervento manutenzione (che constata impossibilità riparazione in loco)	<b>Euro 500,00</b> 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 dichiarare la decadenza della Concessione.
14. Sostituzione monitor, su richiesta del DEC, per frequenti guasti, blocchi o disfunzioni	<b>MAX 10 giorni lavorativi</b> da data lettera di richiesta (trasmessa per fax o mail)	<b>Euro 500,00</b> per ogni giorno lavorativo di ritardo, per ogni monitor, per max. 5 gg. di ritardo	
15. Trasmissione da RAP di resoconti tecnici e statistici sugli interventi di manutenzione straordinaria	<b>MAX 5 giorni solari</b> da richiesta del DEC tramite fax o mail	<b>Euro 250,00</b> per ogni giorno solare di ritardo	

Attività / Adempimenti	Tempi / Descrizione inadempimenti	Penali / Modalità applicative	Note / Sanzioni di II livello
<b>e) Disinstallazione e ritiro</b>			
16. Trasmissione da RAP elenco parco macchine (analogo ad Allegato A) con aggiornamenti conseguenti a disinstallazione monitor	<b>MAX 5 giorni solari</b> da data variazione parco macchine	<b>Euro 250,00</b> per ogni giorno solare di ritardo	
17. Disinstallazione e ritiro degli impianti nel corso del Contratto	<b>MAX 5 giorni lavorativi</b> dalla data lettera di richiesta o autorizzazione (trasmessa per fax o mail)	<b>Euro 500,00</b> 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.
18. 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)	<b>Euro 500,00</b> 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.

Attività / Adempimenti	Tempi / Descrizione inadempimenti	Penali / Modalità applicative	Note / Sanzioni di II livello
<b>f) Organizzazione di supporto e gestione dati</b>			
19. Eventuale realizzazione o adeguamento del sistema di gestione dati (nel caso non sia già in dotazione o debba essere adeguato)	<b>MAX 45 giorni solari</b> da data stipula o verbale di consegna (stesso termine installazione parco macchine iniziale)	<b>Euro 1000,00</b> per ogni giorno solare di ritardo, per max 15 gg. di ritardo	Ritardo accertato 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 dichiarare la decadenza della Concessione
<b>g) Assistenza telefonica e gestione reclami</b>			
20. 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)	<b>Euro 300,00</b> 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 dichiarare la decadenza della Concessione.
21. Relazione del RAP sulle chiamate per assistenza e reclami pervenute (problemi più rilevanti segnalati e soluzioni adottate o da adottare)	<b>MAX 10 giorni solari</b> da richiesta del DEC tramite fax o mail	<b>Euro 250,00</b> 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 si intendono fra le 8.00 e le 20.00.