

ALLEGATO C

CONCESSIONE SERVIZIO DISTRIBUZIONE AUTOMATICA BEVANDE E ALIMENTI PRECONFEZIONATI PRESSO LE SEDI DELL'UNIVERSITÀ LA SAPIENZA

Termini di esecuzione, penali e sanzioni

TERMINI DI ESECUZIONE, PENALI E SANZIONI PER LE ATTIVITÀ OPERATIVE DESCRITTE NEL CAPITOLATO

ATTIVITÀ PRELIMINARI, DA SVOLGERE ALL'AVVIO DELLA CONCESSIONE (v. Capitolato)			
Attività / Adempimenti	Termini / Tempi	Penali / Modalità applicative	Note / Sanzioni di II livello
1. Installazione completa del parco macchine iniziale presso le sedi indicate nell'Allegato A al Capitolato	MAX 60 gg. solari, dalla stipula o dalla data del verbale di consegna	Euro 2.000,00 per ogni giorno solare di ritardo per max 15 gg. solari di ritardo	Ritardo accertato dal DEC, anche in collaborazione con i Responsabili di sede. Oltre il tempo max di ritardo l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il Contratto.
2. Strutturazione della sede operativa finalizzata a fornire un adeguato supporto logistico alle attività connesse con la Concessione, secondo quanto descritto in offerta in Gara			Eventuale verifica di conformità rispetto a quanto descritto in offerta in sede di Gara. In caso di esito negativo l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il Contratto.
3. Realizzazione o adeguamento del Sistema informatico di gestione dati, secondo le specifiche del Capitolato e le funzionalità offerte in Gara			Eventuale verifica di conformità rispetto alle specifiche minime del Capitolato e alle funzionalità descritte in offerta in sede di Gara. In caso di esito negativo l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il Contratto.
4. Sospensione servizio per cambio gestione ad inizio Contratto	MAX 2 giorni lavorativi per ogni distributore o punto di distribuzione (distributori aggregati in gruppi o Box di distribuzione)	Euro 250,00 per ogni giorno lavorativo aggiuntivo, per ogni distributore o punto di distribuzione per max 3 gg. lavorativi aggiuntivi	Infrazione accertata dal DEC, anche su segnalazione dei Responsabili di sede, o tramite gli strumenti di monitoraggio proposti in offerta in sede di Gara. Oltre il tempo max aggiuntivo di sospensione, l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il Contratto.

5. Allestimento completo dei Box presso le sedi per le quali sono previsti, indicate in Allegato A al Capitolato	MAX 30 giorni solari, <u>o il termine minore offerto in Gara,</u> dalla stipula o dalla data del verbale di consegna (NB: nel termine non rientra il Box n. 2, da realizzare nel portico del Rettorato)	Euro 3.000,00 per ogni giorno solare di ritardo per max 10 gg. solari di ritardo	Ritardo accertato dal DEC, anche in collaborazione con i Responsabili di sede. Oltre il tempo max di ritardo l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il Contratto.
INTERVENTI PER INSTALLAZIONI, SPOSTAMENTI E SOSTITUZIONI, DA ESEGUIRE NEL CORSO DEL CONTRATTO (v. Capitolato)			
Attività / Adempimenti	Termini / Tempi	Penali / Modalità applicative	Note / Sanzioni di II livello
6. Installazione singolo distributore, richiesta o autorizzata nel corso del Contratto	MAX 15 giorni lavorativi, <u>o il termine minore offerto in Gara</u> dalla data della richiesta o autorizzazione	Euro 500,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo, per max 5 gg. lavorativi di ritardo	Ritardo accertato dal DEC, anche su segnalazione dei Responsabili di sede, o tramite gli strumenti di monitoraggio proposti in offerta in sede di Gara. Oltre il tempo max di ritardo l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il Contratto.
7. Spostamento singolo distributore, richiesta o autorizzata nel corso del Contratto			
8. Sostituzione singolo distributore, richiesta o autorizzata nel corso del Contratto			

ATTIVITÀ DI RIFORNIMENTO E GESTIONE DEI DISTRIBUTORI, DA SVOLGERE NEL CORSO DEL CONTRATTO (v. Capitolato)			
Attività / Adempimenti	Termini / Tempi	Penali / Modalità applicative	Note / Sanzioni di II livello
9. Frequenza di base minima per passaggi di verifica e rifornimento (obbligatoria anche per sedi decentrate o con minore utenza)	MIN 3 passaggi a settimana per ogni distributore o punto di distribuzione (distributori aggregati in gruppi o Box di distribuzione)	Euro 500,00 per mancato rispetto della frequenza minima, per ogni infrazione accertata, per max 3 infrazioni nel corso di una annualità	Infrazione accertata dal DEC, anche su segnalazione dei Responsabili di sede o degli utenti, o con controlli a campione, o tramite gli strumenti di monitoraggio proposti in offerta in sede di Gara. Oltre il n. max di infrazioni l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il Contratto.
10. Frequenza minima per passaggi di verifica e rifornimento per sedi o punti di distribuzione rilevanti (individuati dal DEC in accordo con il CS)	MIN 1 passaggio al giorno per ogni distributore o punto di distribuzione (distributori aggregati in gruppi o Box di distribuzione)		
11. Piani specifici di rifornimento, concordati fra DEC e CS, per determinati periodi e/o sedi	Frequenza minima definita dai piani di rifornimento e vincolante per il Concessionario		
12. Rifornimento su chiamata per esaurimento, anche parziale, di prodotti	MAX 2 ore lavorative dalla chiamata per ogni distributore o punto di distribuzione (distributori aggregati in gruppi o Box di distribuzione)	Euro 250,00 alla scadenza del termine e per ogni 2 ore lavorative successive fino ad avvenuto rifornimento	Ritardo accertato dal DEC, anche su segnalazione dei Responsabili di sede o degli utenti, o con controlli a campione, o tramite gli strumenti di monitoraggio proposti in offerta in sede di Gara.
13. Igiene e pulizia dei distributori, degli spazi circostanti (in relazione all'uso dei distributori) e dei contenitori portarifiuti in dotazione, da eseguire nel corso dei passaggi di verifica e rifornimento.	Pulizia e igiene palesemente inadeguate o insufficienti, o mancato svuotamento dei contenitori portarifiuti, o mancato smaltimento dei rifiuti prodotti dall'uso dei distributori	Euro 300,00 per ogni infrazione rilevata per max 3 infrazioni nel corso di una annualità	Infrazione accertata dal DEC, anche su segnalazione dei Responsabili di sede o degli utenti, o con controlli a campione. Oltre il n. max di infrazioni l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il Contratto.

ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA, DA SVOLGERE NEL CORSO DEL CONTRATTO (v. Capitolato)			
Attività / Adempimenti	Termini / Tempi	Penali / Modalità applicative	Note / Sanzioni di II livello
14. Frequenza minima manutenzione ordinaria per distributori di bevande calde	MIN ogni 2 mesi	Euro 500,00 per mancato rispetto frequenza minima, per ogni distributore per max 3 infrazioni nel corso di una annualità	Infrazione accertata dal DEC, con controlli a campione, o tramite gli strumenti di monitoraggio proposti in offerta in sede di Gara. Oltre il n. max di infrazioni l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il Contratto.
15. Frequenza minima manutenzione ordinaria per distributori di bevande e alimenti freddi	MIN ogni 4 mesi		
16. Programma specifico di manutenzione preventiva, concordato fra DEC e CS, per determinati distributori o gruppi di distributori o determinati periodi	Frequenza minima definita dal programma di manutenzione e vincolante per il Concessionario		
17. Sospensione servizio per sostituzione distributori da sottoporre a manutenzione ordinaria o revisione in officina	MAX 4 ore lavorative per ogni distributore	Euro 250,00 alla scadenza del termine e per ogni 4 ore lavorative successive, per ogni distributore, fino alla riattivazione servizio	Infrazione accertata dal DEC, anche su segnalazione dei Responsabili di sede o degli utenti, o tramite gli strumenti di monitoraggio proposti in offerta in sede di Gara.
18. Esecuzione e completamento Intervento di manutenzione straordinaria su singolo distributore	MAX 6 ore lavorative <u>o il termine minore offerto in Gara</u> dalla chiamata o segnalazione o rilevazione	Euro 500,00 alla scadenza del termine e per ogni 2 ore lavorative successive fino a completamento intervento	Ritardo accertato dal DEC, anche su segnalazione dei Responsabili di sede, o tramite gli strumenti di monitoraggio proposti in offerta in sede di Gara.
19. Sostituzione distributore per constatata impossibilità di riparazione in loco	MAX 1 giorno lavorativo da completamento intervento di manutenzione straordinaria (constatazione impossibilità riparazione)	Euro 500,00 alla scadenza del termine e per ogni giorno lavorativo di ritardo per max 3 gg. lavorativi di ritardo	Ritardo accertato dal DEC, anche su segnalazione dei Responsabili di sede, o tramite gli strumenti di monitoraggio proposti in offerta in sede di Gara. Oltre il tempo max di ritardo l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il Contratto.

INTERVENTI PER DISINSTALLAZIONI E RIPRISTINO DEGLI SPAZI, DA ESEGUIRE NEL CORSO E AL TERMINE DEL CONTRATTO (v. Capitolato)			
Attività / Adempimenti	Termini / Tempi	Penali / Modalità applicative	Note / Sanzioni di II livello
20. Disinstallazione e ritiro dell'intero parco macchine, alla scadenza del Contratto	MAX 30 giorni solari dalla scadenza del Contratto (salvo diverse indicazioni dell'Amministrazione)		Ritardo accertato dal DEC, anche su segnalazione dei Responsabili di sede. Oltre il termine max l'Amministrazione provvede direttamente alla rimozione, addebitando le spese al Concessionario.
21. Disinstallazione e ritiro di singoli distributori nel corso del Contratto	MAX 5 giorni lavorativi dalla richiesta o autorizzazione	Euro 500,00 alla scadenza del termine e per ogni giorno lavorativo di ritardo per max 5 gg. lavorativi di ritardo	Ritardo accertato dal DEC, anche su segnalazione dei Responsabili di sede, o tramite gli strumenti di monitoraggio proposti in offerta in sede di Gara. Oltre il tempo max di ritardo l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il Contratto.
22. 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 per max 3 infrazioni nel corso di una annualità	Infrazione accertata dal DEC, anche su segnalazione dei Responsabili di sede. Oltre il n. max di infrazioni l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il Contratto. L'applicazione delle sanzioni non esonera il Concessionario dall'obbligo di eseguire o completare il ripristino degli spazi.

ATTIVITÀ DI ASSISTENZA AGLI UTENTI E GESTIONE RECLAMI, DA SVOLGERE NEL CORSO DEL CONTRATTO (v. Capitolato)			
Attività / Adempimenti	Termini / Tempi	Penali / Modalità applicative	Note / Sanzioni di II livello
23. Qualità dell'assistenza telefonica	Assistenza palesemente 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 degli utenti)	Euro 300,00 per ogni infrazione rilevata per max 3 infrazioni nel corso di una annualità	Infrazione accertata dal DEC, anche su segnalazione degli utenti, o con controlli a campione, o tramite gli strumenti di monitoraggio proposti in offerta in sede di Gara. Oltre il n. max di infrazioni l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il Contratto.
24. Puntualità nell'esecuzione dei rimborsi	Carenza o mancanza di puntualità (es.: mancato rimborso; rimborso effettuato oltre un giorno lavorativo dalla chiamata per evidente negligenza del personale addetto; solleciti successivi e ripetuti alla prima chiamata da parte dell'utente)		

N.B.: per i termini in tabella, i “gg. lavorativi” si intendono non festivi, dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 17.00; le “ore lavorative” si intendono fra le 8.00 e le 17.00.