



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI ROMA "LA SAPIENZA"

Servizio di distribuzione automatica di bevande e alimenti preconfezionati presso la Città Universitaria e le Sedi Esterne

ALLEGATO "C"

Tempi di esecuzione e penali per attività operative

Sono riportati i tempi di esecuzione previsti per lo svolgimento delle singole attività operative e le corrispondenti penali per ritardi o inadempimenti

C - TEMPI DI ESECUZIONE E PENALI PER ATTIVITÀ OPERATIVE

| Attività / Adempimenti | Tempi / Descrizione inadempimenti | Penali / Modalità applicative | Note / Sanzioni di II livello |
|---|--|---|--|
| a) Installazione distributori | | | |
| 1. Installazione completa parco macchine iniziale (descritto in Allegato A) | MAX 45 giorni solari da data stipula o verbale di consegna | Euro 250,00 per ogni giorno solare di ritardo, per ogni distributore installato in ritardo, per max 15 gg. di ritardo | Ritardo accertato dal DEC, anche su segnalazione dei Responsabili di sede. Oltre il tempo max di ritardo l'Amministrazione può dichiarare la decadenza della Concessione. |
| 2. Sospensione servizio per cambio gestione ad inizio Contratto | MAX 1 giorno lavorativo per ogni distributore o punto di distribuzione (distributori aggregati in gruppi o box di distribuzione) | Euro 500,00 per ogni giorno lavorativo aggiuntivo, per ogni punto di distribuzione, per max 3 gg. aggiuntivi | Infrazione accertata dal DEC, anche su segnalazione dei Responsabili di sede. Oltre il tempo max di sospensione l'Amministrazione può dichiarare la decadenza della Concessione. |
| 3. Installazione successiva (distributori non compresi in Allegato A) | MAX 10 giorni lavorativi da data lettera di autorizzazione (trasmessa per fax o mail) | | |
| 4. Spostamento di distributori | MAX 10 giorni lavorativi da data lettera di autorizzazione o richiesta (trasmessa per fax o e-mail) | Euro 500,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo, per ogni distributore | Ritardo accertato dal DEC, anche su segnalazione dei Responsabili di sede. |
| 5. Sostituzione di distributori per mutate esigenze | MAX 10 giorni lavorativi da data lettera di autorizzazione o richiesta (trasmessa per fax o mail) | | |
| 6. Sostituzione di distributori, su richiesta del DEC, per inefficienza o obsolescenza delle macchine | MAX 10 giorni lavorativi da data lettera di richiesta (trasmessa per fax o mail) | Euro 500,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo, per ogni distributore, per max 5 giorni di ritardo | Ritardo accertato dal DEC, anche su segnalazione dei Responsabili di sede. Oltre il tempo max di ritardo l'Amministrazione può dichiarare la decadenza della Concessione. |
| 7. Trasmissione da CS elenco parco macchine (analogo ad Allegato A) con aggiornamenti conseguenti a installazioni, spostamenti o sostituzioni | MAX 5 giorni solari da data variazione parco macchine | Euro 250,00 per ogni giorno solare di ritardo | |

| Attività / Adempimenti | Tempi / Descrizione inadempimenti | Penali / Modalità applicative | Note / Sanzioni di II livello |
|---|---|---|---|
| b) Gestione e rifornimento distributori | | | |
| 8. Frequenza minima passaggi 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) | | |
| 9. Frequenza passaggi verifica e rifornimento per sedi o punti di distribuzione rilevanti (sedi con almeno 5 distributori oppure sedi individuate da DEC in accordo con CS) | MIN 1 passaggio al giorno per ogni distributore o punto di distribuzione (distributori aggregati in gruppi o box di distribuzione) | Euro 300,00 per mancato rispetto frequenza minima, per ogni infrazione accertata, per max 5 infrazioni nell'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 può dichiarare la decadenza della Concessione. |
| 10. Piani specifici di rifornimento, concordati fra DEC e CS, per determinati periodi e/o sedi | Frequenza minima dei passaggi definita dai piani di rifornimento | | |
| 11. Rifornimento su chiamata per esaurimento prodotti | MAX 2 ore lavorative da 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. |
| 12. Igiene e pulizia dei distributori, degli spazi circostanti (in relazione all'uso dei distributori) e dei contenitori portarifiuti in dotazione | 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 nell'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 può dichiarare la decadenza della Concessione. |

| Attività / Adempimenti | Tempi / Descrizione inadempimenti | Penali / Modalità applicative | Note / Sanzioni di II livello |
|--|---|--|---|
| c) Manutenzione ordinaria | | | |
| 13. Frequenza manutenzione per distributori di bevande calde | MIN ogni 2 mesi | Euro 250,00 per mancato rispetto frequenza minima, per ogni distributore, 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. |
| 14. Frequenza manutenzione per distributori di bevande e alimenti freddi | MIN ogni 4 mesi | | |
| 15. Programma specifico di manutenzione preventiva, concordato fra DEC e CS, per determinati distributori o gruppi di distributori | Frequenza minima definita dal programma specifico di manutenzione | | |
| 16. Sospensione servizio per sostituzione distributori da sottoporre a manutenzione o revisione in officina | MAX 4 ore lavorative per ogni distributore | Euro 500,00 alla scadenza del termine e per ogni 4 ore lavorative successive, per ogni distributore, fino a riattivazione servizio | Infrazione accertata dal DEC, anche su segnalazione dei Responsabili di sede. |
| 17. 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 | |

| Attività / Adempimenti | Tempi / Descrizione inadempimenti | Penali / Modalità applicative | Note / Sanzioni di II livello |
|---|--|--|---|
| d) Manutenzione straordinaria | | | |
| 18. Intervento per guasto bloccante (che comporta il fermo totale della macchina) | 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 Responsabili di sede. Entro il termine previsto l'intervento deve essere completato con ripristino funzionalità, oppure attivando sostituzione distributore per impossibilità riparazione in loco. |
| 19. Intervento per guasto non bloccante (che non comporta il fermo totale della macchina) | 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 | |
| 20. Sostituzione distributore per impossibilità riparazione in loco | MAX 1 giorno lavorativo da completamento intervento manutenzione (che constata impossibilità riparazione in loco) | Euro 500,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo, per ogni distributore, per max 3 gg. di ritardo | Ritardo accertato dal DEC, anche su segnalazione dei Responsabili di sede. Oltre il tempo max di ritardo l'Amministrazione può dichiarare la decadenza della Concessione. |
| 21. Sostituzione distributori, su richiesta del DEC, per frequenti guasti, blocchi o disfunzioni | MAX 10 giorni lavorativi da data lettera di richiesta (trasmessa per fax o mail) | Euro 500,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo, per ogni distributore, per max 5 gg. di ritardo | |
| 22. 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 | |

| Attività / Adempimenti | Tempi / Descrizione inadempimenti | Penali / Modalità applicative | Note / Sanzioni di II livello |
|--|---|--|--|
| e) Disinstallazione e ritiro | | | |
| 23. Trasmissione da CS elenco parco macchine (analogo ad Allegato A) con aggiornamenti conseguenti a disinstallazione distributori | MAX 5 giorni solari da data variazione parco macchine | Euro 250,00 per ogni giorno solare di ritardo | |
| 24. Disinstallazione e ritiro dell'intero parco macchine, alla scadenza del Contratto | MAX 30 giorni solari dalla scadenza del Contratto o dalla diversa data comunicata dall'Amministrazione | Euro 250,00 per ogni giorno solare di ritardo, per ogni distributore disinstallato in ritardo, per max 15 gg. di ritardo | Ritardo accertato dal DEC, anche su segnalazione dei Responsabili di sede. Oltre il tempo max di ritardo l'Amministrazione provvede direttamente, a spese del Concessionario. |
| 25. Disinstallazione e ritiro singoli distributori nel corso del Contratto | MAX 5 giorni lavorativi da data lettera di richiesta o autorizzazione (trasmessa per fax o mail) | Euro 500,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo, per ogni distributore, per max 5 gg. di ritardo | Ritardo accertato dal DEC, anche su segnalazione dei Responsabili di sede. Oltre il tempo max di ritardo l'Amministrazione può dichiarare la decadenza della Concessione. |
| 26. 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 Responsabili di sede. 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 |
|--|---|--|--|
| f) Organizzazione di supporto e gestione dati | | | |
| 27. Eventuale realizzazione o 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 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 |
| 28. Trasmissione da CS di report tecnici e statistici relativi alle attività di rifornimento e manutenzione | MAX 5 giorni solari da richiesta del DEC tramite fax o mail | Euro 250,00 per ogni giorno solare di ritardo | |
| g) Applicazione Telemetria | | | |
| 29. Applicazione telemetria per 20% del parco macchine iniziale | Entro 45 giorni solari da data stipula o verbale di consegna (stesso termine previsto per installazione iniziale) | Euro 1000,00 per ogni giorno solare di ritardo, per ogni punto percentuale in meno, per max 15 gg. di ritardo | |
| 30. Applicazione telemetria per 40% del parco macchine installato | Entro 1 anno da data stipula o verbale di consegna | Euro 2000,00 per ogni giorno solare di ritardo, per ogni punto percentuale in meno, per max 15 gg. di ritardo | Ritardo accertato dal DEC. Oltre il tempo max di ritardo l'Amministrazione può dichiarare la decadenza della Concessione. |
| 31. Applicazione telemetria per 50% del parco macchine installato, se richiesto dal DEC dopo il primo anno di Contratto | Entro 6 mesi dalla richiesta da data lettera richiesta (trasmessa per fax o mail) | Euro 1000,00 per ogni giorno solare di ritardo, per ogni punto percentuale in meno, per max 15 gg. di ritardo | |
| 32. Sospensione servizio per sostituzione distributori con macchine idonee alla telemetria | 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 a riattivazione servizio | Infrazione accertata dal DEC, anche su segnalazione dei Responsabili di sede. |
| 33. Trasmissione da CS elenco parco macchine (analogo ad Allegato A) con aggiornamenti conseguenti ad applicazione telemetria | MAX 5 giorni solari da avvenuta variazione | Euro 250,00 per ogni giorno solare di ritardo | |

| Attività / Adempimenti | Tempi / Descrizione inadempimenti | Penali / Modalità applicative | Note / Sanzioni di II livello |
|--|---|---|---|
| h) Assistenza telefonica e gestione reclami | | | |
| 34. 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 degli utenti) | Euro 300,00 | 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. |
| 35. Puntualità dei rimborsi | Carenza o mancanza di puntualità (es.: mancato rimborso; rimborso effettuato oltre le 24 ore solari dalla richiesta per evidente negligenza del personale addetto; solleciti successivi alla prima chiamata da parte dell'utente) | per ogni infrazione rilevata per max 5 infrazioni nell'annualità | |
| 36. 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 venerdì, dalle 8.00 alle 17.00; le ore lavorative si intendono fra le 8.00 e le 17.00.