



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.