

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

**Allegato C – Termini di esecuzione, penali e sanzioni**

*Termini e adempimenti richiesti per il Servizio, con corrispondenti penali e sanzioni per eventuali ritardi o infrazioni*

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

| ATTIVITÀ PRELIMINARI, DA ESEGUIRE ALL'AVVIO DELLA CONCESSIONE   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| Attività / Adempimenti  | Termini / Tempi   | Penali / Modalità applicative   | Note / Sanzioni di II livello  |
| 1. Realizzazione, ad inizio Contratto, dei Box di distribuzione nelle collocazioni indicate in Allegato A<br>(v. Capitolato, Art. 14) | <b>MAX 30 gg. solari,</b><br>dalla data del Verbale di consegna del Servizio o dalla data di approvazione, nel caso di modifiche alle proposte progettuali illustrate in Gara | <b>Euro 1.000,00</b><br>per ogni giorno solare di ritardo<br>per max 15 gg. solari di ritardo | Ritardo accertato dal DEC.<br>Oltre il tempo max di ritardo, l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il Contratto. |
| 2. Installazione completa del parco macchine iniziale nelle sedi indicate in Allegato A<br>(v. Capitolato, Art. 20)                   |   |   |  |
| 3. Realizzazione o adeguamento del Sistema informatico di gestione dati<br>(v. Capitolato, Art. 25)                                   |   |   |  |
| 4. Attivazione recapito telefonico e correlata struttura logistica per assistenza agli utenti<br>(v. Capitolato, Art. 27)             |   | <b>Euro 500,00</b><br>per ogni giorno solare di ritardo<br>per max 15 gg. solari di ritardo   |  |

| ATTIVITÀ DI INSTALLAZIONE E GESTIONE DEI DISTRIBUTORI, DA ESEGUIRE NEL CORSO DELLA CONCESSIONE  |   |   |   |
|---|---|---|---|
| Attività / Adempimenti  | Termini / Tempi   | Penali / Modalità applicative   | Note / Sanzioni di II livello   |
| 5. Intervento di installazione o spostamento o sostituzione di distributore singolo o coppia freddo/caldo, richiesto o autorizzato in qualsiasi momento nel corso della Concessione (v. Capitolato, Art. 20)                              | <b>MAX 15 giorni lavorativi, o termine minore offerto in Gara</b><br>dalla data della richiesta o autorizzazione  | <b>Euro 500,00</b><br>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 e controllo del Servizio proposti in offerta in sede di Gara.<br>Oltre il tempo max di ritardo l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il Contratto.   |
| 6. Frequenza minima per passaggi di verifica e rifornimento per sedi decentrate o con minore utenza (v. Capitolato, Art. 21)  | <b>MIN 3 passaggi a settimana</b><br>per ogni distributore o punto di distribuzione (distributori aggregati in gruppi o Box di distribuzione)                                     | <b>Euro 250,00</b><br>per mancato rispetto della frequenza minima, per ogni infrazione accertata, per max 3 infrazioni nel corso ogni annualità della Concessione | 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 e controllo del Servizio proposti in offerta in sede di Gara.<br>Oltre il n. max di infrazioni l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il Contratto. |
| 7. Frequenza minima per passaggi di verifica e rifornimento per sedi o punti di distribuzione rilevanti o con elevata utenza (v. Capitolato, Art. 21)   | <b>MIN 1 passaggio al giorno</b><br>per ogni distributore o punto di distribuzione (distributori aggregati in gruppi o Box di distribuzione)                                      |   |   |
| 8. Rifornimento su chiamata per esaurimento, anche parziale, di prodotti (v. Capitolato, Art. 21)   | <b>MAX 2 ore lavorative</b><br>dalla chiamata<br>per ogni distributore o punto di distribuzione (distributori aggregati in gruppi o Box di distribuzione)                         | <b>Euro 250,00</b><br>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 e controllo del Servizio proposti in offerta in sede di Gara.   |
| 9. 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 (v. Capitolato, Art. 21) | Pulizia e igiene palesemente inadeguate o insufficienti, o mancato svuotamento dei contenitori portarifiuti, o mancato smaltimento dei rifiuti prodotti dall'uso dei distributori | <b>Euro 250,00</b><br>per ogni infrazione rilevata per max 3 infrazioni nel corso di ogni annualità della Concessione   | 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 ha facoltà di risolvere il Contratto.  |

| ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA, DA ESEGUIRE NEL CORSO DELLA CONCESSIONE   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| Attività / Adempimenti  | Termini / Tempi   | Penali / Modalità applicative  | Note / Sanzioni di II livello   |
| 10. Frequenza minima manutenzione ordinaria per distributori di bevande calde<br>(v. Capitolato, Art. 22)   | <b>MIN ogni 2 mesi</b>  | <b>Euro 250,00</b><br>per mancato rispetto della frequenza minima, per ogni distributore<br>per max 3 infrazioni nel corso di ogni annualità della Concessione | Infrazione accertata dal DEC, con controlli a campione, o tramite gli strumenti di monitoraggio e controllo del Servizio proposti in offerta in sede di Gara.<br>Oltre il n. max di infrazioni l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il Contratto.                  |
| 11. Frequenza minima manutenzione ordinaria per distributori di bevande e alimenti freddi<br>(v. Capitolato, Art. 22)                             | <b>MIN ogni 4 mesi</b>  |  |   |
| 12. Sospensione servizio per sostituzione distributori da sottoporre a manutenzione ordinaria o revisione in officina<br>(v. Capitolato, Art. 22) | <b>MAX 4 ore lavorative</b><br>per ogni distributore  | <b>Euro 250,00</b><br>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 e controllo proposti in offerta in sede di Gara.   |
| 13. Esecuzione e completamento Intervento di manutenzione straordinaria su singoli distributori<br>(v. Capitolato, Art. 23)                       | <b>MAX 6 ore lavorative</b><br><b>o il termine minore offerto in Gara</b><br>dalla chiamata o segnalazione o rilevazione              | <b>Euro 500,00</b><br>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 e controllo proposti in offerta in sede di Gara.   |
| 14. Sostituzione distributore per constatata impossibilità di riparazione in loco<br>(v. Capitolato, Art. 23)                                     | <b>MAX 1 giorno lavorativo</b><br>da completamento intervento di manutenzione straordinaria (constatazione impossibilità riparazione) | <b>Euro 500,00</b><br>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 e controllo proposti in offerta in sede di Gara.<br>Oltre il tempo max di ritardo l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il Contratto. |

| ATTIVITÀ DI DISINSTALLAZIONI E RIPRISTINO DEGLI SPAZI, DA ESEGUIRE NEL CORSO E AL TERMINE DELLA CONCESSIONE                                 |  |   |   |
|---|--|---|---|
| Attività / Adempimenti  | Termini / Tempi  | Penali / Modalità applicative   | Note / Sanzioni di II livello   |
| 15. Disinstallazione e ritiro di tutti i distributori e i Box di distribuzione, al termine della Concessione (v. Capitolato, Art. 24)       | <b>MAX 30 giorni solari</b><br>dalla scadenza o cessazione o risoluzione del Contratto (salvo diverse indicazioni connesse con le procedure per il passaggio di gestione)  |   | Ritardo accertato dal DEC, anche su segnalazione dei Responsabili di sede. Oltre il termine max l'Amministrazione provvede direttamente, addebitando le spese al Concessionario.  |
| 16. Disinstallazione e ritiro di singoli distributori o gruppi o Box di distribuzione, nel corso della Concessione (v. Capitolato, Art. 24) | <b>MAX 5 giorni lavorativi</b><br>dalla richiesta o autorizzazione   | <b>Euro 500,00</b><br>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 e controllo del Servizio, proposti in offerta in sede di Gara. Oltre il tempo max di ritardo l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il Contratto.                   |
| ATTIVITÀ DI ASSISTENZA AGLI UTENTI E GESTIONE RECLAMI, DA SVOLGERE NEL CORSO DELLA CONCESSIONE  |  |   |   |
| Attività / Adempimenti  | Termini / Tempi  | Penali / Modalità applicative   | Note / Sanzioni di II livello   |
| 17. Qualità dell'assistenza telefonica (v. Capitolato, Art. 27)   | Assistenza palesemente inadeguata o insufficiente (es.: mancata risposta; tempi di attesa troppo lunghi; risposte vaghe o evasive, a fronte di precise richieste degli utenti)   | <b>Euro 250,00</b><br>per ogni infrazione rilevata per max 3 infrazioni nel corso di ogni annualità della Concessione       | Infrazione accertata dal DEC, anche su segnalazione degli utenti, o con controlli a campione, o tramite gli strumenti di monitoraggio e controllo del Servizio proposti in offerta in sede di Gara. Oltre il n. max di infrazioni l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il Contratto. |
| 18. Puntualità nell'evasione dei rimborsi (v. Capitolato, Art. 27)  | 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 “*gg. lavorativi*” si intendono i giorni non festivi, dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 17.00; per “*ore lavorative*” si intendono le ore fra le 8.00 e le 17.00.