

**Servizio di distribuzione automatica di bevande, calde e fredde, prodotti alimentari preconfezionati, dolci e salati nonché di oggetti e prodotti per l'igiene personale**

## **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
<b>a) Installazione distributori</b>			
1. Installazione completa parco macchine iniziale (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 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'Azienda Sanitaria può dichiarare la decadenza della Concessione.
2. Sospensione servizio per cambio gestione ad inizio Contratto	<b>MAX 1 giorno lavorativo</b> per ogni distributore o punto di distribuzione (distributori aggregati in gruppi o box di distribuzione)	<b>Euro 500,00</b> per ogni giorno lavorativo aggiuntivo per ogni punto di distribuzione, per max 3 gg. aggiuntivi	Infrazione accertata dal DEC. Oltre il tempo max di sospensione l'Azienda Sanitaria può dichiarare la decadenza della Concessione.
3. Installazione successiva (distributori non compresi in Allegato A)	<b>MAX 10 giorni lavorativi</b> da data lettera di autorizzazione (trasmessa per fax o mail)		
4. Spostamento di distributori	<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 distributore	Ritardo accertato dal DEC.
5. Sostituzione di distributori per mutate esigenze	<b>MAX 10 giorni lavorativi</b> 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	<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 distributore, per max 5 giorni di ritardo	Ritardo accertato dal DEC. Oltre il tempo max di ritardo l'Azienda Sanitaria può dichiarare la decadenza della Concessione.
7. Trasmissione da Referente della Ditta 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 rifornimento distributori</b>			
8. Frequenza minima passaggi verifica e rifornimento (obbligatoria anche per sedi decentrate o con minore utenza)	<b>MIN 3 passaggi a settimana</b> per ogni distributore o punto di distribuzione		
9. Frequenza passaggi verifica e rifornimento per sedi o punti di distribuzione rilevanti preventivamente concordate con il DEC	<b>MIN 1 passaggio al giorno</b> per ogni distributore o punto di distribuzione	<b>Euro 300,00</b> per mancato rispetto frequenza minima, per ogni infrazione accertata, per max 5 infrazioni nell'annualità	Infrazione accertata dal DEC, segnalazione degli utenti, o con controlli a campione. Oltre il n. max di infrazioni l'Azienda Sanitaria può dichiarare la decadenza della Concessione.
10. Piani specifici di rifornimento, concordati fra DEC e Referente della Ditta per determinati periodi e/o sedi	Frequenza minima dei passaggi definita dai piani di rifornimento		
11. Rifornimento su chiamata per esaurimento prodotti	<b>MAX 2 ore lavorative</b> da chiamata per ogni distributore o punto di distribuzione (distributori aggregati in gruppi o box di distribuzione)	<b>Euro 250,00</b> alla scadenza del termine e per ogni 2 ore lavorative successive, fino ad avvenuto rifornimento	Ritardo accertato dal DEC, anche su segnalazione 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	<b>Euro 300,00</b> per ogni infrazione rilevata, per max 3 infrazioni nell'annualità	Infrazione accertata dal DEC, anche su segnalazione degli utenti, o con controlli a campione. Oltre il n. max di infrazioni l'Azienda Sanitaria può dichiarare la decadenza della Concessione.

Attività / Adempimenti	Tempi / Descrizione inadempimenti	Penali / Modalità applicative	Note / Sanzioni di II livello
<b>c) Manutenzione ordinaria</b>			
13. Frequenza manutenzione per distributori di bevande calde	<b>MIN ogni 2 mesi</b>	<b>Euro 250,00</b> 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'Azienda Sanitaria può dichiarare la decadenza della Concessione.
14. Frequenza manutenzione per distributori di bevande e alimenti freddi	<b>MIN ogni 4 mesi</b>		
15. Programma specifico di manutenzione preventiva, concordato fra DEC e Referente della Ditta, 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	<b>MAX 4 ore lavorative</b> per ogni distributore	<b>Euro 500,00</b> alla scadenza del termine e per ogni 4 ore lavorative successive, per ogni distributore, fino a riattivazione servizio	Infrazione accertata dal DEC.
17. Trasmissione da Referente della Ditta 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>			
18. Intervento per guasto bloccante (che comporta il fermo totale della macchina)	<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. 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)	<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	
20. Sostituzione distributore 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 distributore, per max 3 gg. di ritardo	Ritardo accertato dal DEC. Oltre il tempo max di ritardo l'Azienda Sanitaria può dichiarare la decadenza della Concessione.
21. Sostituzione distributori, 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 distributore, per max 5 gg. di ritardo	
22. Trasmissione da Referente della Ditta 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>			
23. Trasmissione da Referente della Ditta elenco parco macchine (analogo ad Allegato A) con aggiornamenti conseguenti a disinstallazione distributori	<b>MAX 5 giorni solari</b> da data variazione parco macchine	<b>Euro 250,00</b> per ogni giorno solare di ritardo	
24. Disinstallazione e ritiro dell'intero parco macchine, alla scadenza del Contratto	<b>MAX 30 giorni solari</b> dalla scadenza del Contratto o dalla diversa data comunicata dall'Azienda Sanitaria	<b>Euro 250,00</b> per ogni giorno solare di ritardo, per ogni distributore disinstallato in ritardo, per max 15 gg. di ritardo	Ritardo accertato dal DEC. Oltre il tempo max di ritardo l'Azienda Sanitaria provvede direttamente, a spese del Concessionario
25. Disinstallazione e ritiro singoli distributori nel corso del Contratto	<b>MAX 5 giorni lavorativi</b> da data lettera di richiesta o autorizzazione (trasmessa per fax o mail)	<b>Euro 500,00</b> per ogni giorno lavorativo di ritardo, per ogni distributore, per max 5 gg. di ritardo	Ritardo accertato dal DEC. Oltre il tempo max di ritardo l'Azienda Sanitaria 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)	<b>Euro 500,00</b> per ogni infrazione rilevata	Infrazione accertata dal DEC. 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) Assistenza telefonica e gestione reclami</b>			
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)	<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'Azienda Sanitaria 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)		
36. Relazione del referente della Ditta 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 venerdì, dalle 8.00 alle 17.00; le ore lavorative si intendono fra le 8.00 e le 17.00.