

**SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE AUTOMATICA DI BEVANDE, CALDE E FREDDE,  
PRODOTTI ALIMENTARI PRECONFEZIONATI, DOLCI E SALATI NONCHÉ DI  
OGGETTI E PRODOTTI PER L'IGIENE PERSONALE – ASL VITERBO**

## **ALLEGATO “c”**

### **TEMPI DI ESECUZIONE E PENALI**

*Sono riportati i tempi di esecuzione previsti per lo svolgimento delle singole attività  
contrattuali e le corrispondenti penali per ritardi e/o inadempienze*

## C - TEMPI DI ESECUZIONE E PENALI

Attività / Adempimenti	Tempi / Descrizione inadempimenti	Penali / Modalità applicative	Note / Sanzioni di II livello
<b>Installazione distributori</b>			
Installazione completa parco macchine iniziale	<b>MAX 45 giorni solari</b> da data stipula o verbale di consegna	<b>Euro 100,00</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.
Sospensione servizio per cambio gestione ad inizio Contratto	<b>MAX 3 giorni lavorativi</b> per ogni distributore o punto di distribuzione (distributori aggregati in gruppi o box di distribuzione)	<b>Euro 150,00</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.
Installazione successiva (distributori non compresi nel parco macchine iniziale)	<b>MAX 5 giorni lavorativi</b> da data lettera di autorizzazione o richiesta (trasmessa per PEC o e-mail)	<b>Euro 250,00</b> per ogni giorno lavorativo di ritardo per ogni distributore	Ritardo accertato dal DEC.
Spostamento di distributori	<b>MAX 5 giorni lavorativi</b> da data lettera di autorizzazione o richiesta (trasmessa per PEC o e-mail)		
Sostituzione di distributori per mutate esigenze	<b>MAX 5 giorni lavorativi</b> da data lettera di autorizzazione o richiesta (trasmessa per PEC o e-mail)		
Sostituzione di distributori, su richiesta del DEC, per inefficienza o obsolescenza delle macchine	<b>MAX 5 giorni lavorativi</b> da data lettera di richiesta (trasmessa per PEC o e-mail)	<b>Euro 250,00</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.
Trasmissione da Referente della Ditta elenco parco macchine con aggiornamenti conseguenti a installazioni, spostamenti o sostituzioni	<b>MAX 5 giorni lavorativi</b> da data variazione parco macchine	<b>Euro 100,00</b> per ogni giorno lavorativo di ritardo	

Attività / Adempimenti	Tempi / Descrizione inadempimenti	Penali / Modalità applicative	Note / Sanzioni di II livello
<b>Gestione servizio e rifornimento distributori</b>			
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	<b>Euro 200,00</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.
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		
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		
Rifornimento su chiamata per esaurimento prodotti	<b>MAX 3 ore lavorative</b> da chiamata per ogni distributore o punto di distribuzione (distributori aggregati in gruppi o box di distribuzione)	<b>Euro 150,00</b> alla scadenza del termine e per ogni 3 ore lavorative successive, fino ad avvenuto rifornimento	Ritardo accertato dal DEC, anche su segnalazione degli utenti, o con controlli a campione.
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 200,00</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.
Distribuzione di prodotti avariati, scaduti, adulterati o contenenti sostanze nocive	I prodotti contestati dovranno essere sostituiti <b>entro 12 ore solari dalla richiesta dell'Azienda Sanitaria avanzata mezzo e-mail, PEC, telefono.</b>  con il conseguente pagamento della penale, ferma restando la possibilità di risolvere il Contratto.	<b>Euro 400,00</b> per ogni infrazione rilevata	Ferma restando la possibilità di risolvere il Contratto

Listino prodotti e prezzi	Vendita prodotti non inseriti in listino o applicazione prezzi prodotti non conformi a listino	<b>Euro 200,00</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.
Elenco personale addetto	Ad avvenuta stipula contrattuale, il Concessionario trasmette al DEC l'elenco degli addetti alle attività di rifornimento e manutenzione, contenente i nominativi, la qualificazione professionale e la sede in cui operano prevalentemente. Il Concessionario, inoltre, aggiorna costantemente l'elenco, comunicando tutte le eventuali variazioni intervenute nel corso di durata del Contratto. Alla trasmissione e all'aggiornamento del suddetto elenco provvede il Referente della Ditta con comunicazione scritta al DEC, tramite e-mail, <b>entro 5 gg. lavorativi dalla variazione.</b>	<b>Euro 100,00</b> per ogni infrazione rilevata	Infrazione accertata dal DEC
Obblighi di cui all'art. 12 del Capitolato Tecnico (PERSONALE ADDETTO) punti elenco a), b), c), d)	Infrazione agli obblighi di cui ai punti a), b), c), d) art. 6	<b>Euro 150,00</b> per ogni infrazione rilevata, per max 3 infrazioni nell'annualità	Infrazione rilevata dal DEC, anche sulla base di segnalazioni degli utenti oppure a seguito di controlli a campione. Oltre il n. max di infrazioni l'Azienda Sanitaria può dichiarare la decadenza della Concessione.
Sciopero del personale addetto o altri eventi preventivabili	In caso di sciopero del personale addetto o di altri eventi preventivabili che, per qualsiasi motivo possano influire sul normale espletamento del servizio, il Referente della ditta deve darne comunicazione al DEC, tramite e-mail, con un anticipo di almeno 24 ore sull'evento, per consentire la tempestiva comunicazione all'utenza.	In caso di mancata comunicazione entro il suddetto termine, è applicata la penale di <b>Euro 250,00</b> , per ogni infrazione	Infrazione accertata dal DEC

Attività / Adempimenti	Tempi / Descrizione inadempimenti	Penali / Modalità applicative	Note / Sanzioni di II livello
<b>Manutenzione ordinaria</b>			
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.
Frequenza manutenzione per distributori di bevande e alimenti freddi	<b>MIN ogni 4 mesi</b>		
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		
Sospensione servizio per sostituzione distributori da sottoporre a manutenzione o revisione in officina	<b>MAX 5 ore lavorative</b> per ogni distributore	<b>Euro 300,00</b> alla scadenza del termine e per ogni 5 ore lavorative successive, per ogni distributore, fino a riattivazione servizio	Infrazione accertata dal DEC.
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 PEC o e-mail	<b>Euro 100,00</b> per ogni giorno solare di ritardo	

Attività / Adempimenti	Tempi / Descrizione inadempimenti	Penali / Modalità applicative	Note / Sanzioni di II livello
<b>Manutenzione straordinaria</b>			
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 300,00</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.
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 150,00</b> alla scadenza del termine e per ogni 8 ore lavorative successive, fino a completamento intervento	
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 300,00</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.
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 PEC o e-mail)	<b>Euro 300,00</b> per ogni giorno lavorativo di ritardo, per ogni distributore, per max 5 gg. di ritardo	
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 PEC o e-mail	<b>Euro 100,00</b> per ogni giorno solare di ritardo	

Attività / Adempimenti	Tempi / Descrizione inadempimenti	Penali / Modalità applicative	Note / Sanzioni di II livello
<b>Disinstallazione e ritiro</b>			
Trasmissione da Referente della Ditta elenco parco macchine con aggiornamenti conseguenti a disinstallazione distributori	<b>MAX 5 giorni solari</b> da data variazione parco macchine	<b>Euro 150,00</b> per ogni giorno solare di ritardo	
Disinstallazione e ritiro dell'intero parco macchine, alla scadenza del Contratto	<b>MAX 15 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
Disinstallazione e ritiro singoli distributori nel corso del Contratto	<b>MAX 5 giorni lavorativi</b> da data lettera di richiesta o autorizzazione (trasmessa per PEC o e-mail)	<b>Euro 300,00</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.
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 300,00</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>Assistenza telefonica e gestione reclami</b>			
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 200,00</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.
Puntualità dei rimborsi	Carenza o mancanza di puntualità (es.: mancato rimborso; rimborso effettuato oltre le 24 ore lavorative dalla richiesta per evidente negligenza del personale addetto; solleciti successivi alla prima chiamata da parte dell'utente)		
Relazione del referente della Ditta sulle chiamate per assistenza e reclami pervenute (problemi più rilevanti segnalati e soluzioni adottate o da adottare)	<b>MAX 7 giorni solari</b> da richiesta del DEC tramite PEC o e-mail	<b>Euro 150,00</b> per ogni giorno solare di ritardo	



Attività / Adempimenti	Tempi / Descrizione inadempimenti	Penali / Modalità applicative	Note / Sanzioni di II livello
<b>Pagamento rate di canone</b>			
Pagamento rate di canone	In caso di ritardi nel pagamento delle singole rate di canone, l'Azienda Sanitaria applica penali, per un massimo di tre ritardi complessivi nel corso di durata della Concessione.	1) al primo ritardo € <b>150,00</b> per ogni giorno solare di ritardo, per un massimo di 15 gg. solari; 2) al secondo ritardo, € <b>300,00</b> per ogni giorno solare di ritardo, per un massimo di 15 gg. solari; 3) al terzo ritardo, € <b>900,00</b> per ogni giorno solare di ritardo, per un massimo di 15 gg. solari.	Al quarto ritardo, o in caso di mancato pagamento di una o più rate di canone o di ritardo nel pagamento delle singole rate superiore ai 15 giorni solari, l'Azienda Sanitaria si riserva la facoltà di risolvere il Contratto, salvo in ogni caso il diritto al risarcimento del danno ai sensi art. 1453 codice civile.

**N.B.:** i giorni lavorativi si intendono dal lunedì al sabato (festivi esclusi); le ore lavorative si intendono dalle 8.30 alle 17.30