



Consip S.p.A.

"ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI MULTICHANNEL CAMPAIGN MANAGEMENT IN MODALITÀ SAAS"

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI MULTICHANNEL CAMPAIGN MANAGEMENT IN MODALITÀ SAAS



INDICE

1	PREMESSA.....	4
2	OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO	5
	2.1.1 CARATTERISTICHE DELLA PIATTAFORMA DI MULTICHANNEL CAMPAIGN MANAGEMENT	6
	2.1.1.1 Interfaccia di gestione semplificata e integrata per tutte le funzionalità presenti	6
	2.1.1.2 Gestione dati e Segmentazione	7
	2.1.1.3 Piattaforma analitica e monitoraggio in tempo reale	7
	2.1.1.4 Creazione e gestione dei contenuti	7
	2.1.1.5 Marketing Automation.....	8
	2.1.1.6 Integrazione e scambio dati.....	8
	2.1.2 INTERVENTI DI MANUTENZIONE E ADATTAMENTO	9
3	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....	9
	3.1 LUOGO DI SVOLGIMENTO.....	10
	3.2 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ	10
	3.3 RESPONSABILE DEL SERVIZIO/FORNITURA.....	10
	3.4 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	10
	3.5 MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE/FATTURAZIONE	11
	3.6 CARATTERISTICHE DEI SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA.....	11
	3.6.1 Data Center	11
	3.6.2 Portabilità dei dati in Cloud Computing	12
	3.6.3 avvio servizio	12
	3.6.4 Backup.....	12



3.6.5	<i>Tolleranza ai guasti</i>	13
3.6.6	<i>Servizi di assistenza per malfunzionamenti</i>	13
3.6.7	<i>Servizi di Assistenza e manutenzione</i>	14
3.6.8	<i>Modalità di Phase-out</i>	14
3.7	DATA PRIVACY	14
4	LIVELLI DI SERVIZIO	14
5	PENALI	16



1 PREMESSA

Il presente Documento Tecnico disciplina gli aspetti per la fornitura dei servizi di Multichannel Campaign Management (MCCM) in Cloud in modalità SaaS.

Il Programma per la Razionalizzazione degli Acquisti nella Pubblica Amministrazione (di seguito Programma) rappresenta ormai una realtà ben consolidata nell’ambito degli acquisti pubblici nonché una best practice a livello nazionale e internazionale per l’utilizzo di strumenti innovativi di e-procurement.

Dalla nascita del Programma, Consip ha assistito ad un rilevante aumento del numero di utenti (Pubbliche Amministrazioni, Imprese, Associazioni di Categoria), al mutamento della normativa di riferimento e all’evoluzione della piattaforma di e-procurement. In tale contesto, gli strumenti legati al marketing rivestono un ruolo centrale per gestire al meglio l’interazione con gli utenti del Programma, il flusso di informazioni e il supporto nel corso della loro esperienza sulla piattaforma.

Al fine di rendere efficaci le azioni di marketing, bisogna tener conto che l’utenza del portale Acquisti in Rete presenta delle caratteristiche altamente eterogenee che rendono la fruizione e la percezione dei servizi loro offerti fortemente differenziata. Pertanto, al fine di garantire una comunicazione efficace, si rende necessario l’utilizzo di molteplici canali di contatto.

Il marketing multicanale, infatti, non va inteso solo come l’“utilizzo di diversi canali”, ma come una vera e propria strategia di comunicazione che potrà risultare efficace solo se preceduta da un’analisi del contesto di riferimento, dei servizi e delle informazioni che si vogliono rendere accessibili.

Attualmente una campagna di comunicazione multicanale richiede il coinvolgimento e il coordinamento di numerose figure professionali e altrettanti software per la gestione delle diverse attività correlate. Tuttavia queste modalità operative possono comportare un risultato non sempre soddisfacente a causa delle difficoltà legate alla coordinazione degli strumenti e al rischio di dispersione delle informazioni.

Inoltre, al fine di assicurare la qualità della suddetta campagna, tale processo richiede un continuo monitoraggio e aggiornamento che, rispetto alla tecnologia attualmente a disposizione, risulta particolarmente oneroso.

Nasce quindi l’esigenza di utilizzare un approccio globale alla gestione dell’utente, integrando le funzioni aziendali attraverso una strategia che sappia mettere in relazione: strumenti di marketing e di comunicazione, sistemi informativi e organizzazione.

Tale approccio può essere adeguatamente supportato da uno strumento unico e integrato per la gestione delle campagne di comunicazione multicanale che permetta di concentrarsi sulla qualità della informazione senza preoccuparsi delle problematiche tecniche, migliorando di fatto l’efficacia e riducendo drasticamente i tempi di modellazione ed erogazione delle stesse.

Viene privilegiata la scelta del pure Cloud poiché rappresenta un modello flessibile ed economico



per la fornitura di servizi ICT che attraverso tecnologie basate su internet, consente un accesso più agevole a un insieme di risorse configurabili e condivise (risorse fisiche di rete, di storage e di processamento, servizi e applicazioni finali).

Questa modalità consente inoltre di migliorare l'efficienza operativa e, nel contempo, di raggiungere significative economie di scala per i costi IT.

Nel corpo del presente Documento Tecnico con il termine:

- “Committente”, si intende la Consip S.p.A.;
- “Fornitore”, si intende l’impresa aggiudicataria della trattativa;
- “Sistema eProcurement”, si intende il Sistema Informativo del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A.;
- “Programma”, si intende il Programma per la Razionalizzazione degli Acquisti nella Pubblica Amministrazione.
- “Saas”, si intende “Software as a service”. Software as a service (SaaS) (Software come servizio in italiano) è un modello di distribuzione del software applicativo dove un produttore di software sviluppa, opera (direttamente o tramite terze parti) e gestisce un'applicazione web che mette a disposizione dei propri clienti via Internet.
- “Utente”, si intende l’utente registrato al Programma di razionalizzazione degli acquisti delle P.A., sia Pubblica Amministrazione che Impresa.
- “Malfunzionamento”, si intende qualunque anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l’interruzione o la non completa disponibilità del servizio e, in ogni caso, ogni difformità del servizio rispetto alle specifiche ed ai requisiti dettati nella presente documentazione tecnica e nella normativa di riferimento vigente.

2 OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO

Viene di seguito riportato il dettaglio dei servizi oggetto della fornitura:

A. Fornitura dei servizi di MultiChannel Campaign Management (MCCM) in pure Cloud in modalità SaaS.

Tali servizi sono previsti per circa 800.000 comunicazioni/anno verso un bacino di utenza di 180.000 utenti circa.

La durata del servizio sarà di 12 (dodici) mesi a partire dalla “Data di inizio della fornitura”, come specificato al punto “3.3 Pianificazione”.



Nei paragrafi seguenti sono illustrati i requisiti di dettaglio di tutte le componenti della fornitura.

La soluzione proposta dovrà permettere di gestire contenuti, risorse e strumenti per la pianificazione, esecuzione e monitoraggio delle campagne di marketing e dovrà possedere le seguenti caratteristiche/ funzionalità:

- interfaccia di gestione semplificata e integrata per tutte le funzionalità presenti;
- segmentazione multidimensionale dell'utenza con la possibilità di importare automaticamente e agevolmente dati provenienti da sorgenti multiple attraverso l'integrazione con i sistemi preesistenti;
- piattaforma analitica e monitoraggio in tempo reale;
- creazione e gestione dei contenuti;
- Marketing Automation;
- integrazione e scambio dati.

2.1.1 CARATTERISTICHE DELLA PIATTAFORMA DI MULTICHANNEL CAMPAIGN MANAGEMENT

Di seguito vengono descritte le caratteristiche richieste per la soluzione di MCCM, evidenziando i requisiti minimi da garantire.

2.1.1.1 INTERFACCIA DI GESTIONE SEMPLIFICATA E INTEGRATA PER TUTTE LE FUNZIONALITÀ PRESENTI

La piattaforma deve essere dotata di un cruscotto di gestione unico per tutte le funzionalità disponibili e con le seguenti caratteristiche minime:

- intuitivo e facile da usare anche da utenti inesperti;
- accessibile dal web in tutte le sue funzioni attraverso un generico browser, senza installazione di componenti aggiuntivi;
- utilizzabile dalla postazione client anche in caso di utilizzo di sistemi proxy.



2.1.1.2 GESTIONE DATI E SEGMENTAZIONE

La piattaforma deve disporre almeno delle funzionalità necessarie a:

- definire agevolmente le modalità e la pianificazione delle importazione di dati provenienti da sorgenti pre-esistenti con la possibilità di implementare velocemente e autonomamente l'integrazione di nuovi flussi;
- gestire modelli di dati complessi e permettere la segmentazione degli utenti basata su differenti attributi e dimensioni multiple, sia in modalità manuale che automatizzata.

A titolo di esempio:

- Dati transazionali
- Dati comportamentali
- Dati analitici di cui al punto 2.1.1.3
- Dati geo demografici
- sincronizzare dinamicamente i profili creati sulla base delle regole utilizzate per la generazione.

2.1.1.3 PIATTAFORMA ANALITICA E MONITORAGGIO IN TEMPO REALE

La piattaforma deve disporre almeno delle funzionalità necessarie a:

- generare report sulle attività degli utenti permettendo l'analisi delle relazioni tra attributi e dati comportamentali;
- monitorare l'efficacia, l'andamento e l'impatto delle campagne attraverso i vari canali.

2.1.1.4 CREAZIONE E GESTIONE DEI CONTENUTI

La piattaforma deve disporre almeno delle funzionalità necessarie a:

- creare e gestire contenuti adatti ai principali canali di marketing. Più in dettaglio, devono essere gestiti internamente dalla piattaforma i seguenti canali:
 - email
 - sms inbound e outbound
 - mobile push notification



- web
- permettere la generazione di contenuti dinamici in base a caratteristiche degli utenti;
- testare il layout delle email generate sui vari dispositivi/client e verificare l'eventuale presenza di contenuti che potrebbero innescare filtri anti-spam.

2.1.1.5 MARKETING AUTOMATION

Al fine di automatizzare alcune delle comunicazioni con l'utente, il sistema dovrà rendere disponibili le seguenti funzionalità:

- Tool di automazione lineare per la gestione di invii massivi. Tra le automazioni richieste:
 - Importazione di file,
 - Creazione di filtri,
 - Invii di uno o più messaggi,
 - Generazione reportistica ed invio della stessa agli utilizzatori del software;
- Tool visuale per la gestione dinamica delle diverse comunicazioni durante tutta l'esperienza degli utenti sulla piattaforma di eProcurement. In particolare:
 - Attivazione comunicazioni in seguito a specifiche azioni dell'utente,
 - Possibilità di rendere dinamico il percorso dell'utente in base alle informazioni anagrafiche e/o ai comportamenti dell'utente,
 - Possibilità di misurare in tempo reale l'efficacia delle azioni all'interno dei workflow generati nell'applicazione e di intervenire al fine di ottimizzarli,
 - Possibilità di conservare le varie versioni dei workflow costruiti;
- Tool di raccomandazioni predittive in grado di personalizzare dinamicamente i contenuti dei messaggi sui diversi canali sulla base di un catalogo definito.

2.1.1.6 INTEGRAZIONE E SCAMBIO DATI

Il Fornitore dovrà garantire, per tutta la durata del contratto:

- l'integrabilità della soluzione con i sistemi di eProcurement attraverso la fornitura e la messa in linea di API/Web Services che permettano lo scambio di informazioni tra i sistemi su richiesta (push) e batch.
- l'esportazione, secondo formati standard, dei dati gestiti, anche di rilevanti dimensioni, con



la possibilità di filtrare e schedulare le esportazioni e/o di inoltrarle automaticamente tramite email.

2.1.2 INTERVENTI DI MANUTENZIONE E ADATTAMENTO

Gli interventi di manutenzione e adattamento devono riguardare l’aggiornamento della componente tecnologica, che deve avvenire senza fermi di servizio e garantendo la compatibilità delle implementazioni precedentemente realizzate.

3 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Le attività oggetto della fornitura dovranno essere svolte dal Fornitore, responsabile dell’attuazione e del raggiungimento degli obiettivi del progetto, condividendo con Consip tutte le scelte che si presenteranno nel corso dell’esecuzione delle attività.

Tutto il materiale prodotto nel corso dell’esecuzione della fornitura sarà di esclusiva proprietà di Consip, che ne potrà disporre liberamente.

Il fornitore dovrà comunicare a Consip, entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del contratto, il nominativo del proprio rappresentante, designato quale responsabile delle attività contrattuali e del coordinamento delle stesse.

Il fornitore dovrà garantire la presenza di risorse certificate per la soluzione proposta, con conoscenza della lingua italiana, alla quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero delle chiamate, in caso di problematica di malfunzionamento e/o di anomalia dei servizi.

Il Fornitore dovrà supportare la committente nell’attivazione e nella configurazione dei servizi attraverso un primo set-up iniziale della piattaforma preposta all’erogazione dei servizi stessi, in particolare del canale email, e fornire la formazione di base alle risorse di Consip indicate.

In particolare, la fornitura dovrà comprendere le seguenti attività di supporto:

- Configurazione e set-up della piattaforma (ruoli, permessi, profili, et..)
- Importazione e configurazione fonti dati
- Configurazione report standard
- Sviluppo di un template EMAIL responsive
- Formazione sull’utilizzo della piattaforma



3.1 LUOGO DI SVOLGIMENTO

Poiché è prevista la fornitura di servizi in cloud, non è prevista una specifica sede di svolgimento dei servizi.

Il fornitore aggiudicatario dovrà fornire le modalità operative e tutte le informazioni necessarie per la connessione all'ambiente in cloud, in modo da permettere l'effettuazione delle operazioni di collaudo e configurazione.

3.2 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ

I servizi sono regolati tramite il “Piano di Lavoro” che rappresenta lo strumento di riferimento per l'esecuzione ed il controllo degli stessi, attraverso un'attività continua di pianificazione e monitoraggio.

Entro 5 giorni dalla richiesta da parte di CONSIP verrà svolta una riunione di avvio finalizzata alla discussione degli elementi essenziali del Piano di Lavoro che dovrà essere consegnato a CONSIP dalla Società aggiudicataria entro 15 giorni dalla riunione di avvio.

La data di inizio della fornitura è fissata dal giorno successivo all'avvio del servizio come riportato al punto 3.6.3.

3.3 RESPONSABILE DEL SERVIZIO/FORNITURA

Il Responsabile del servizio della Società aggiudicataria sarà l'interlocutore unico della CONSIP per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali.

Il fornitore dovrà comunicare a Consip, entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del contratto, il nominativo del proprio rappresentante, designato quale responsabile delle attività contrattuali e del coordinamento delle stesse.

Sarà cura del responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di messa in linea dei servizi e di consegna della documentazione.

Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata, sia in formato cartaceo che elettronico, tra il responsabile CONSIP e quello della Società aggiudicataria.

3.4 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società aggiudicataria si impegna a comunicare, contestualmente alla stipula del contratto, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un numero di telefono e /o un sito Web al quale rivolgersi, per



ogni comunicazione relativa al servizio.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società aggiudicataria dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a CONSIP eventuali modifiche.

3.5 MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE/FATTURAZIONE

La consuntivazione delle attività sarà effettuata mensilmente mediante il Piano di lavoro, in base a quanto indicato nel SAL e alla consegna degli output previsti.

La fatturazione sarà “a canone” con cadenza mensile a partire dalla “Data di Inizio della Fornitura” (cfr 3.2); la fattura verrà emessa/presentata posticipatamente rispetto all’erogazione del Servizio relativo al mese precedente.

3.6 CARATTERISTICHE DEI SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA

I servizi descritti nei successivi paragrafi 3.6.1, 3.6.2, 3.6.3, 3.6.4 , 3.6.5, 3.6.6, 3.6.7, 3.6.8 sono connessi alla fornitura di cui al precedente Capitolo 2 e quindi, devono essere prestati dal Fornitore unitamente alla fornitura medesima.

3.6.1 DATA CENTER

I data center che ospitano e gestiscono l'insieme delle risorse hardware, software e gli archivi dei documenti conservati nell'ambito del servizio Cloud Computing devono essere organizzati ed amministrati nel rispetto delle norme italiane ed europee sulle misure di sicurezza e forniti di appositi sistemi di protezione logica e fisica al fine di impedire accessi non autorizzati.

Il fornitore del servizio in cloud dovrà dimostrare di soddisfare la normativa europea per la gestione della sicurezza delle informazioni (ISMS) e per la protezione dei dati.

I Data Center dovranno essere dotati di:

- Disponibilità di procedure di Disaster Recovery
- Alta affidabilità
- Separazione di applicazione e dati tra sottoscrittori del servizio, cioè separazione netta dei dati da quelle di altri clienti che utilizzano lo stesso servizio cloud,
- Architettura orientata ai servizi
- Crittografia dei dati “in transit” e “at rest”,
- Meccanismi standard per la produzione, analisi archiviazione dei file di log
- Meccanismi di gestione password (complessità/scadenza)



- Manutenzione, patching e upgrade inclusi nel servizio
- Segregazione della rete, meccanismi sicuri di separazione della rete (Router, Firewall, etc) per il controllo e la sicurezza
- Tool di protezione contro attacchi informatici
- Procedure di gestione degli incident di malfunzionamento/sicurezza

3.6.2 PORTABILITÀ DEI DATI IN CLOUD COMPUTING

Il Fornitore dovrà garantire un servizio avente caratteristiche tecnologiche che diano garanzia di portabilità dei dati di proprietà del committente nei casi di passaggio ad altro Fornitore, al termine del contratto, o per altre cause di interruzione del rapporto contrattuale non preventivabili.

3.6.3 AVVIO SERVIZIO

L'avvio del servizio sarà soggetto a collaudo.

Il collaudo verrà effettuato utilizzando la connessione remota all'ambiente predisposto dall'aggiudicatario, verificando che i servizi e le risorse messe a disposizione coincidano con quanto richiesto. L'esito del collaudo sarà verbalizzato.

Il collaudo si intende positivamente superato solo se il servizio risulterà disponibile e funzionante.

Nel caso di esito negativo del collaudo, il Fornitore dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni solari. Sarà quindi effettuato un nuovo collaudo. Finché tutti i vizi accertati non saranno eliminati il collaudo non si potrà intendere positivamente superato.

La **data di inizio della fornitura** è fissata dal giorno successivo alla data di collaudo con esito positivo.

3.6.4 BACKUP

E' richiesto un servizio di backup dei dati presenti nei server oggetto del servizio.

Il backup dovrà avvenire secondo le seguenti modalità o comunque con modalità analoghe atte a garantire il corretto ripristino dei dati in caso di necessità:

- un full backup completo da effettuarsi ogni mese; il primo backup verrà effettuato al termine della fase di configurazione del software applicativo;
- un backup differenziale giornaliero, che preveda quindi il salvataggio dei soli file modificati dall'ultima attività di "full" backup.

Il tempo di conservazione dei backup deve essere pari quindi al tempo di erogazione del servizio.



3.6.5 TOLLERANZA AI GUASTI

La piattaforma software che eroga il servizio di Cloud computing deve essere predisposta per operare con continuità (la finestra di erogazione del servizio deve intendersi 24 ore al giorno, 7 giorni su 7) sfruttando tecniche avanzate di Fault Tolerance, così come stabilito nell’Allegato 2 al bando “ICT2009” per l’abilitazione di fornitori e servizi per la partecipazione al mercato elettronico per la fornitura di servizi per l'informatica e le telecomunicazioni - Versione 9.0 Novembre 2014 presente sul portale MePA.

3.6.6 SERVIZI DI ASSISTENZA PER MALFUNZIONAMENTI

Si richiede al fornitore la disponibilità di un numero telefonico attivo dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì, e di una casella mail per la segnalazione di malfunzionamenti, problemi tecnici, richieste di supporto.



3.6.7 SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Il Fornitore si impegna a garantire la diagnosi e la rimozione delle cause dei malfunzionamenti dei sistemi nonché dei loro effetti, s’impegna a garantire l’adeguamento del sistema offerto in aderenza alle disposizioni internazionali, europee, nazionali, di indirizzo regionali e contrattuali relativi al servizio, nonché l’aderenza degli apparati impiegati alle esigenze di servizio aziendali in termini di prestazioni e di affidabilità.

La Società dovrà disporre di una struttura di assistenza tecnica, collocata sul territorio italiano, per erogare i servizi di assistenza e manutenzione per tutta la durata del contratto, al fine di garantire la piena funzionalità di tutti i servizi oggetto di fornitura, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l’espletamento dei servizi nei tempi previsti.

A fronte di una segnalazione, infatti, la Società è tenuta ad effettuare l’intervento di assistenza tecnica.

Tutti gli elementi necessari allo svolgimento del servizio saranno comunque a cura ed a carico della Società, ivi inclusi i componenti che eventualmente si rendessero necessari per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti.

3.6.8 MODALITÀ DI PHASE-OUT

Il phase out, o transizione in uscita, consiste nelle seguenti attività:

- Consegna dei dati: al termine della fornitura la produzione di tutti i dati gestiti per i servizi in oggetto e di proprietà di Consip.

3.7 DATA PRIVACY

Il Fornitore nel rispetto degli obblighi previsti dalla normativa Italiana applicabile sulla protezione dei dati, in particolare del Decreto Legislativo 196 del 30 giugno 2003, si impegna ad eseguire una gestione sicura ed efficace del controllo e del trattamento dei dati

4 LIVELLI DI SERVIZIO

Per ogni richiesta di assistenza tecnica per malfunzionamenti o ripristino, la Società dovrà associare un numero identificativo univoco per il tracciamento della richiesta e dovrà comunicare alla Consip tale identificativo. Nel caso in cui si riscontri un malfunzionamento che richieda un periodo di ripristino correttivo superiore ai tempi sopra indicati, la Società dovrà comunicare e concordare con Consip un ‘workaround’ necessario alla gestione temporanea in attesa della risoluzione del malfunzionamento. Tale gestione dovrà essere condivisa e sottoscritta dal Responsabile del servizio di cui al paragrafo 3.3 e dal Responsabile CONSIP



Di seguito, in forma tabellare, vengono rappresentati i livelli di servizio, in accordo con quanto riportato nel Capitolato tecnico ICT2009, che il fornitore dovrà rispettare.

N.	Indicatore di Qualità	Elemento di valutazione	Metrica	Formula	Valore di soglia	Rilevazione
1	Disponibilità dei servizi applicativi in cloud	Utilizzabilità	Tempo di disponibilità effettiva dei servizi applicativi in cloud	$x = \frac{m}{n} * 100$ m = somma dei tempi di disponibilità effettiva dei servizi n = somma dei tempi di disponibilità prevista dei servizi	≥ 99%	Trimestrale
2	Scostamento messa in opera dei servizi rispetto al piano	Puntualità	Differenza della durata nella messa in opera dei servizi rispetto al piano	$x = \frac{r - s}{s}$ r = data effettiva di messa in opera dei servizi s = data prevista di messa in opera dei servizi	1	Messa in opera
3	Puntualità di consegna dei deliverable previsti nel Piano di Lavoro	Adeguatezza	Numero di deliverable consegnati entro i tempi pianificati	$x = \frac{a}{b} * 100$ a = Num. deliverable consegnati in tempo b = Totale deliverable consegnati	≥ 95%	Trimestrale



5 PENALI

CONSIP applicherà le penali, secondo i seguenti casi:

- per ogni punto percentuale di differenza in difetto rispetto a quanto previsto dal livello di servizio N. 1 **Disponibilità dei servizi applicativi in cloud** e dal livello di servizio N. 3 **Puntualità di consegna dei deliverable previsti nel Piano di Lavoro** verrà applicata una penale pari ai pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo contrattuale complessivo.
- per ogni giorno di ritardo rispetto al termine previsto dal livello di servizio N. 2 **Scostamento messa in opera dei servizi rispetto al piano** la CONSIP applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo contrattuale complessivo;
- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine per la comunicazione del nominativo del Responsabile del servizio indicato al paragrafo 3.3, verrà applicata una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo contrattuale complessivo;

Nell'ipotesi che l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, CONSIP avrà il diritto di risolvere il contratto, totalmente o parzialmente, in danno alla Società aggiudicataria, salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.