



Consip S.p.A.

“Servizio di supporto e manutenzione software Tufin, acquisto nuove licenze e servizi professionali”

CAPITOLATO TECNICO

**SERVIZIO DI SUPPORTO E MANUTENZIONE SOFTWARE TUFIN, ACQUISTO NUOVE LICENZE E
SERVIZI PROFESSIONALI**



INDICE

1	PREMESSA.....	4
1.1	Definizioni	4
1.2	Contesto.....	4
1.3	Prescrizioni in materia di sicurezza	4
2	OGGETTO DELLA FORNITURA	6
2.1	Servizi di supporto e manutenzione per le licenze già acquisite	6
2.2	Nuove licenze software e relativo servizio di supporto e manutenzione.....	8
2.3	Servizi professionali on site e da remoto	9
3	GESTIONE DELLA FORNITURA.....	10
	Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.....	10
3.1	Responsabile delle attività contrattuali	10
3.2	Modalità di comunicazione	10
3.3	Adempimenti per la Sicurezza	10
3.4	Riservatezza	11
3.5	Consegna.....	11
3.6	Verifica di conformità.....	11
3.7	Modalità di fatturazione	12
3.8	Supporto e aggiornamento	13
3.9	Manutenzione.....	13
4	LIVELLI DI SERVIZIO	16
5	PENALI.....	17



Consip S.p.A.

“Servizio di supporto e manutenzione software Tufin, acquisto nuove licenze e servizi professionali”



1 PREMESSA

1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **CONSIP:** la società che, in qualità di stazione appaltante, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- **SOGEI:** la Società Generale di Informatica S.p.A., Beneficiaria e Committente;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi il servizio;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il servizio;
- **Malfunzionamento:** qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio di manutenzione;
- **Responsabile della fornitura:** la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.

1.2 CONTESTO

Attraverso la presente procedura Sogei intende acquisire le componenti necessarie al potenziamento ed al rinnovo delle manutenzione dei prodotti di sicurezza Tufin utilizzati per il *Security Operation Center (SOC)* di Sogei per il controllo dei dispositivi di sicurezza Firewall/*Unified Threat Management (UTM)* nelle infrastruttura di sicurezza del Sistema Informativo della Fiscalità.

1.3 PRESCRIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA

Ogni oggetto della fornitura deve essere conforme alla normativa vigente che ne regola la produzione, commercializzazione ed utilizzazione; devono essere inoltre rispettate, ove applicabili, le seguenti prescrizioni in materia di sicurezza:

- **Legge 1 marzo 1968, n. 186**, “Disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, installazioni e impianti elettrici ed elettronici”;



- **Legge 18 ottobre 1977, n. 791**, così come modificata dal **D. Lgs. 25 novembre 1996 n. 626**, “Attuazione della direttiva 93/68/CEE in materia di marcatura CE del materiale elettrico destinato ad essere utilizzato entro alcuni limiti di tensione”;
- **D. Lgs. 25 luglio 2005, n. 151**, “Attuazione delle direttive 2002/95/CE, 2002/96/CE e 2003/108/CE, relative alla riduzione dell’uso di sostanze pericolose nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche, nonché allo smaltimento dei rifiuti”;
- **D. Lgs. 3 aprile 2006, n. 152**, “Norme in materia ambientale”;
- **D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81**, “Attuazione dell’art.1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”;
- **Norme Tecniche** di riferimento.

La Società s’impegna a porre in essere, prima dell’inizio delle attività contrattuali, quanto necessario a garantirne l’esecuzione in piena aderenza con le disposizioni del **D. Lgs. 81/2008**.



2 OGGETTO DELLA FORNITURA

Al fine di assicurare il corretto funzionamento dei servizi interessati, viene richiesta la fornitura di quanto segue:

- **servizi di supporto e manutenzione** per le licenze già acquisite, secondo quanto dettagliato al successivo paragrafo 2.1.
- **nuove licenze prodotti software Tufin e relativo servizio di supporto e manutenzione**, secondo quanto dettagliato al paragrafo 2.2;
- **servizi professionali on site e da remoto**, secondo quanto dettagliato al paragrafo 2.3.

Tutti i requisiti vanno intesi come minimi e devono quindi essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta, a pena di esclusione dalla gara.

2.1 SERVIZI DI SUPPORTO E MANUTENZIONE PER LE LICENZE GIÀ ACQUISITE

Le successive, Tabella 1 Tabella A e Tabella 1B, riportano l'elenco dei rinnovi manutentivi richiesti relativi a componenti software Tufin già acquisiti:

Tabella 1A – Servizi di supporto e manutenzione per licenze già acquisite

Part Number	Descrizione	Q.tà
TF-SCWF-SVR-STD-SUPP	24 months of Standard Support for SecureChange server base component (one per server)	1
TF-SECTRK-SVR-STD-SUPP	24 months of Standard Support for SecureTrack Base Component (per SecureTrack server)	1
TF-SECTRK-FW-CLS-STD-SUPP	24 months of Standard Support for SecureTrack per Firewall Cluster (Check Point, Cisco, Juniper Networks, Fortinet, Palo Alto Networks)	25
TF-SECTRK-FWVS-CLS-STD-SUPP	24 months of Standard Support for SecureTrack per Virtual Firewall Cluster (Check Point, Cisco, Juniper Networks, Fortinet, Palo Alto Networks)	20
TF-SECTRK-FWSME-	24 months of Standard Support for SecureTrack per Firewall Cluster (Check Point, Cisco, Juniper Networks, Fortinet, Palo	20



Consip S.p.A.

“Servizio di supporto e manutenzione software Tufin, acquisto nuove licenze e servizi professionali”

Part Number	Descrizione	Q.tà
MOD-STD-SUPP	Alto Networks)	
TF-SCWF-FW-CLS-STD-SUPP	24 months of Standard Support for SecureChange per Firewall Cluster (Check Point, Cisco, Juniper Networks, Fortinet, Palo Alto Networks)	25
TF-SCWF-FWSME-MOD-STD-SUPP	24 months of Standard Support for SecureChange Workflow per Small Firewall (single Gateway: Check Point, Cisco, Juniper Networks, Fortinet)	20
TF-TSS-PROV-FWVS-CLS-STD-SUPP	24 months of Standard Support for TSS Change Provisioning per Virtual Firewall Cluster (Check Point, Cisco ASA, Juniper Netscreen)	5
TF-TSS-PROV-FW-CLS-STD-SUPP	24 months of Standard Support for TSS Change Provisioning per Firewall Cluster (Check Point, Cisco ASA, Juniper Netscreen)	5

Il servizio di manutenzione dovrà essere erogato per un periodo di **24 mesi a partire dal 01/01/2019 fino al 31/12/2020.**

Tabella 1B – Servizi di supporto e manutenzione per licenze già acquisite

Part Number	Descrizione	Q.tà
TF-TSS-PROV-FW-CLS-STD-SUPP	17 months of Standard Support for TSS Change Provisioning per Firewall Cluster (Check Point, Cisco ASA, Juniper Netscreen)	5
TF-TSS-PROV-FWVS-CLS-STD-SUPP	17 months of Standard Support for TSS Change Provisioning per Virtual Firewall Cluster (Check Point, Cisco ASA, Juniper Netscreen)	15

Il servizio di manutenzione dovrà essere erogato per un periodo di **17 mesi a partire dal 01/08/2019 fino al 31/12/2020.**

Il servizio di manutenzione erogato dal Fornitore dovrà comprendere il supporto telefonico (o via mail), l'apertura dei Ticket ai servizi di supporto del produttore della tecnologia e l'accesso agli aggiornamenti software e sui prodotti, rilasciati durante il suddetto periodo.



2.2 NUOVE LICENZE SOFTWARE E RELATIVO SERVIZIO DI SUPPORTO E MANUTENZIONE

Nell'ambito dell'evoluzione architettuale (SDDC) di produzione, è previsto l'acquisto di nuove licenze software, da integrare alle esistenti.

La successiva Tabella 1 riporta l'elenco delle nuove componenti software da acquisire comprensive dei relativi servizi di supporto e manutenzione:

Tabella 1 – Nuove licenze software e relativi servizi

Part Number	Descrizione	Q.tà
TS-SECTRK-SVR	SecureTrack Server base component (one per installation, centralized or distributed) - 24 months of Subscription (including Software Support)	1
TS-SCWF-SVR	SecureChange Server base component (one per installation, centralized or distributed) - 24 months of Subscription (including Software Support)	1
TS-ST-SC-PROV-BUNDLE-NSX-CPU	Tufin Network Change Automation & Provisioning bundle for VMware NSX (per CPU) - 24 months of Subscription (including Software Support)	50
TF-TSS-PROV-FW-CLS	TSS Change Provisioning per Firewall Cluster (Check Point, Cisco ASA, Juniper Netscreen)	5
TF-TSS-PROV-FW-CLS-STD-SUPP	24 months of Standard Support for TSS Change Provisioning per Firewall Cluster (Check Point, Cisco ASA, Juniper Netscreen)	5

Le nuove licenze dovranno essere disponibili **a partire dal 01/01/2019** e i servizi di supporto e manutenzione connessi alle licenze oggetto di nuova acquisizione di cui alla precedente Tabella 1, devono essere garantiti per un periodo di **24 mesi a partire dal 01/01/2019 fino al 31/12/2020**.



Consip S.p.A.

“Servizio di supporto e manutenzione software Tufin, acquisto nuove licenze e servizi professionali”

2.3 SERVIZI PROFESSIONALI ON SITE E DA REMOTO

Tabella 3 – Servizi professionali Tufin

Part Number	Descrizione	Q.tà
TF-PS-EXPERT-PACK-1-WEEK-ONSITE	ProServ – Onsite Expert Package Package of one week (5 consecutive days) for an onsite Tufin SME for deployment assistance including installation health-checks, troubleshooting, upgrade assistance, deployment planning etc.	1
TF-PS-DEPLOY-CUSTOM	Professional Service activities in remote way (25 days) to define until 31/12/2020.	25



3 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

3.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

La Società dovrà comunicare, trasmettendolo alla Consip con la documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni. La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

Sarà compito del Responsabile curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare alla Consip, **contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono** al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

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

La Società, dovrà rilasciare le informazioni richieste di cui ai paragrafi 3.1 e 3.2 attraverso la compilazione del documento denominato “Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei” e nelle modalità esplicitate al punto 5 lettera a) delle “Condizioni particolari di Rdo”.

3.3 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

La Società s'impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 “Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro”, cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente e degli uffici dell'Amministrazione Finanziaria presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.



3.4 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Sogei.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

3.5 CONSEGNA

La Società dovrà effettuare la consegna completa di tutte le componenti oggetto della fornitura **entro e non oltre 15 (quindici) giorni** dalla data di stipula del Contratto. Le modalità di consegna dovranno essere concordate, con adeguato anticipo, con i responsabili della SOGEI.

Almeno **10 (dieci) giorni prima dell'avvio in consegna**, la Società dovrà comunicare alla Sogei gli elenchi dettagliati degli elementi in fornitura, al fine di poterne predisporre la ricezione, nonché di verificarne la rispondenza ai requisiti richiesti.

In particolare dovranno essere forniti i dati di registrazione e scadenza di tutte le licenze software che dovranno essere inviate in formato elettronico (ad indirizzi e-mail comunicati successivamente) e dovranno contenere al minimo i dati indicati nella tabella che segue:

Repertorio/Contratto	Tipologia	Produttore	Prodotto/Versione	Scadenza Licenza/ Matricola

3.6 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà effettuata ai sensi dell'art. 314 del DPR 207/2010 e verrà avviata, entro il mese successivo al trimestre di riferimento, per quanto riguarda il servizio di manutenzione, entro il mese successivo al mese di riferimento, per quanto riguarda le giornate di supporto specialistico e contestualmente alla consegna dei nuovi prodotti, per quanto riguarda l'acquisto delle nuove licenze.

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui i nuovi prodotti siano corrispondenti a quanto richiesto e le prestazioni contrattuali siano state



e eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.

A fronte di esito positivo di detta verifica, verrà prodotto il **“Verbale di conformità”**. Tale Verbale dovrà essere allegato alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

In caso di esito negativo della verifica, ferma restando l'applicazione delle penali di cui al Capitolo 5, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà comunicato dalla Sogei, all'eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati. Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, Sogei procederà ad una nuova verifica nei termini e con le modalità di cui ai commi precedenti.

In caso di ulteriore esito negativo della verifica, Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti.

3.7 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Relativamente al servizio di manutenzione dei prodotti di cui alle Tabelle 1A e 1B, si applica quanto previsto nel documento “Schema di contratto Sogei” all'art. 15 comma 3 - caso di servizi a canone:

“Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel contratto, inerente l'erogazione di servizi a canone, il Fornitore dovrà emettere fattura con periodicità trimestrale posticipata, a meno di diversa indicazione riportata nel contratto, nella RDO o nel capitolato Tecnico (ove presente), successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento”.

Relativamente all'acquisto delle nuove licenze di cui alla Tabella 2, si applica quanto previsto nel documento “Schema di contratto Sogei” all'art. 15 comma 1 - caso di acquisto di beni:

“Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel presente contratto per la fornitura di beni, da intendersi inclusivo del servizio di manutenzione in garanzia, il Fornitore potrà emettere fattura successivamente al certificato di verifica di conformità positivo”.

Relativamente all'acquisto dei servizi professionali di cui alla Tabella 3, si applica quanto previsto nel documento “Schema di contratto Sogei” all'art. 15 comma 2 - caso di servizi a consumo:



“Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel presente contratto, il Fornitore potrà emettere fattura successivamente alla approvazione da parte della Committente del “consuntivo attività”, contenente il dettaglio delle prestazioni professionali erogate nel periodo di riferimento, nonché della verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento”.

3.8 SUPPORTO E AGGIORNAMENTO

A decorrere **dalla data di positiva verifica di conformità**, la Società è responsabile dei servizi di supporto e manutenzione previsti per tutti i prodotti forniti, per l'intero periodo contrattualmente previsto.

Resta inteso che, in tale periodo, l'eventuale fornitura e consegna di tutti i prodotti o elementi accessori saranno a carico esclusivo della Società, che dovrà curare l'intermediazione col produttore originale per eventuali oneri di importazione e/o spedizione.

3.9 MANUTENZIONE

La Società dovrà disporre di una struttura di assistenza tecnica per erogare i servizi di manutenzione per tutta la durata contrattuale al fine di garantire la piena funzionalità di tutti i prodotti oggetto di fornitura, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l'espletamento dei servizi nei tempi previsti. La struttura di assistenza tecnica dovrà essere operativa nell'arco dell'anno solare, in orario di ufficio (giorni feriali: **lunedì – venerdì dalle 09.00 alle 17.00**).

A fronte di una segnalazione di malfunzionamento, effettuata da Sogei o da persone o imprese da essa delegate, la Società è tenuta ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore, effettuando l'intervento secondo i livelli di servizio dettagliati al capitolo 4.

Tutte le segnalazioni di eventuali malfunzionamenti verranno gestite dal sistema di comunicazione (***Trouble Ticketing***) in seguito indicato.

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.

A fronte degli interventi di manutenzione, tutti i prodotti aggiornati e l'eventuale nuova documentazione a corredo dovranno essere consegnati presso la medesima sede di utilizzo



dei prodotti riparati e/o sostituiti.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere costituita da personale dedicato allo svolgimento di tutte le attività tipiche di gestione di malfunzionamenti e quindi dovrà:

- accogliere ed analizzare la segnalazione di disservizio relativa al malfunzionamento rilevato;
- notificare a Sogei l'apertura del guasto riportando data e orario di accettazione;
- inserire nel sistema di Trouble Ticketing le informazioni necessarie all'identificazione e qualificazione del malfunzionamento, quali: l'identificativo del ticket, la data e l'orario di apertura del ticket, il nominativo della persona che effettua la segnalazione di disservizio e richiede l'apertura del ticket, la problematica riscontrata;
- notificare a Sogei l'apertura del ticket, riportando data e orario di accoglimento della segnalazione di disservizio;
- avviare una preliminare fase di analisi del malfunzionamento al termine della quale:
 - può essere fornita, se disponibile, una soluzione temporanea (*workaround*);
 - deve essere comunicato a Sogei l'esito della prima diagnosi, indicando una previsione dei tempi di ripristino ipotizzati;
- concordare con Sogei le modalità ed i tempi di intervento, curarne il monitoraggio;
- coordinare gli interventi delle strutture della Società coinvolte;
- sollecitare l'esecuzione degli interventi nel rispetto dei livelli di servizio;
- verificare con il personale Sogei l'effettiva risoluzione del problema;
- chiudere la segnalazione comunicando le cause del disservizio;
- notificare a Sogei la chiusura del guasto riportando data e orario di risoluzione.

La registrazione delle segnalazioni dovrà avvenire attraverso un sistema di Trouble Ticketing in grado di tracciare le informazioni seguenti:

- identificativo del ticket;
- data e orario di apertura ticket;



- nominativo della persona che effettua la chiamata e richiede l'apertura del ticket;
- problematica riscontrata;
- tipologia del guasto segnalato, degrado, disservizio, ecc.;
- diagnosi del problema;
- data e orario di comunicazione della prima diagnosi riscontrata;
- descrizione della soluzione;
- data e orario di chiusura ticket.

Ove per la risoluzione del malfunzionamento fosse necessario l'intervento del personale della Società presso i locali ove sono installati i prodotti, tale accesso dovrà essere effettuato durante il normale orario di lavoro della Sogei e nel totale rispetto delle norme di sicurezza ed operative.



4 LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio richiesti per la manutenzione dovranno rispettare le seguenti fasce temporali: dalle ore 09:00 alle 17:00, dal lunedì al venerdì con esclusione delle festività nazionali.

La presa in carico del malfunzionamento dovrà avvenire entro e non oltre **1 (un) giorno lavorativo** dalla segnalazione.

La correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia ed il ripristino della completa funzionalità dovrà avvenire entro e non oltre **2 (due) giorni lavorativi** dalla presa in carico del malfunzionamento.

Qualora, in contraddittorio tra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati siano necessari tempi superiori a quelli sopra indicati, le Parti concorderanno, entro la scadenza dei termini, un nuovo tempo per la correzione, provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile della Fornitura di cui al paragrafo 3.1 e dal Responsabile Sogei.

Per circostanze oggettive che impedissero alla Società il rispetto dei livelli di servizio definiti, quali:

- manifesta indisponibilità di Sogei a consentire l'intervento del tecnico per la manutenzione,
- indisponibilità dei referenti al momento della visita del tecnico per la manutenzione, laddove ciò renda impossibile l'esecuzione dell'intervento,
- ogni altra eventuale causa ostativa, non dipendente dalla Società, che impedisca il ripristino del sistema nei tempi previsti,

la Società dovrà documentare tali circostanze con appositi rapporti convalidati e firmati dal responsabile Sogei.

In caso di non risoluzione del malfunzionamento entro i termini sopra descritti, e fatto salvo quanto previsto a tal riguardo nello schema di contratto, la Società dovrà notificare alla Sogei, nella casella di posta gestcontr@sogei.it le informazioni sullo stato del malfunzionamento, ferma restando la facoltà della Sogei di verificare ed eventualmente contestare tale motivazione.

La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali quantificate nei termini descritti al Capitolo 5.



5 PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo i seguenti casi:

- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al termine di consegna come indicato al paragrafo 3.5, la Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- in caso di esito negativo della verifica di consegna di cui al paragrafo 3.6, la Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e la data di positiva verifica;
- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla presa in carico della segnalazione di malfunzionamento, di cui al Capitolo 4, la Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla risoluzione del malfunzionamento, di cui al Capitolo 4, la Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto.