

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZI DI MULTICHANNEL CAMPAIGN MANAGEMENT IN CLOUD IN MODALITÀ SAAS

INDICE

1.	Definizioni	3
2.	Oggetto e durata	3
2.1	Caratteristiche della piattaforma di Multichannel Campaign Management	4
2.1.1	Interfaccia semplificata e integrata	4
2.1.2	Gestione dati e Segmentazione	5
2.1.3	Customer journey analytics	5
2.1.4	Creazione e gestione dei contenuti	5
2.1.5	Personalizzazione	6
2.1.6	Customer Journey	6
2.1.7	Integrazione e scambio dati	7
2.2	Interventi di manutenzione e adattamento	8
3.	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	8
3.1	Pianificazione delle attività	9
3.2	Responsabile del servizio	9
3.3	Modalità di comunicazione	10
3.4	Modalità di consuntivazione/fatturazione	10
3.5	Caratteristiche della soluzione e dei servizi connessi alla fornitura	10
3.5.1	Portabilità dei dati in Cloud Computing	11
3.5.2	Collaudo e avvio del servizio	11
3.5.3	Backup	11
3.5.4	Servizi di assistenza per malfunzionamenti	11
3.5.5	Servizi di Assistenza e manutenzione	11
3.5.6	Modalità di Phase-out	12
4.	LIVELLI DI SERVIZIO	12
5.	PENALI	14

1. Definizioni

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

- **Committente:** la Consip S.p.A.;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio;
- **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;
- **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;
- **Utente:** si intende l'utente registrato al Programma di razionalizzazione degli acquisti delle P.A., sia Pubblica Amministrazione che Impresa.
- **Messaggio elementare:** si intende l'unità di minima di comunicazione verso l'utente/cliente equivalente ad una email. Ogni altro tipo di comunicazione verso gli utenti (ad esempio push notification, SMS, MMS, ecc...) dovrà essere valutata come multiplo di un messaggio elementare.
- **Sistemi di e-Procurement:** si intende il complesso dei sistemi informatici che costituiscono il sistema informativo del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti.

2. Oggetto e durata

Oggetto del presente Capitolato è la fornitura dei Servizi di MultiChannel Campaign Management (MCCM) in pure Cloud in modalità SaaS ovvero servizi software per progettare ed erogare, attraverso vari canali di comunicazione, campagne multicanali agli utenti del Programma.

Nel dettaglio, si richiede la fornitura del **servizio Salesforce Marketing Cloud**. Per il servizio sono previsti circa 10.000.000 messaggi elementari/anno verso un bacino di circa 500.000 utenti.

Il contratto acquista efficacia dalla data di sottoscrizione e avrà una durata di 24 (ventiquattro) mesi a partire dalla “Data di inizio del servizio”, come specificato al punto 3.1 “Pianificazione delle attività”.

In particolare, si richiede:

- a) Fornitura piattaforma tecnologica fruibile in modalità SaaS che rispetti i requisiti minimi di seguito esplicitati
- b) Setup della piattaforma che includa:

- predisposizione dell'ambiente dedicato sulla base delle specifiche fornite dalla Committente (es. creazione utenze/profili, personalizzazione interfaccia)
 - caricamento in piattaforma dei dati forniti dalla Committente necessari per la completa operatività all'avvio
 - attivazione del servizio
- c) Servizio di manutenzione e assistenza della piattaforma tecnologica che preveda:
- costante allineamento della soluzione all'evoluzione normativa di riferimento
 - adeguamento della soluzione alle evoluzioni tecnologiche
 - correzione di errori ed anomalie imputabili alla soluzione stessa
 - supporto tecnico e applicativo tramite email e/o contatto telefonico

La soluzione proposta non deve essere costituita da una serie di prodotti differenti più o meno integrati tra loro, ma deve avere un'architettura unificata.

Nei paragrafi seguenti sono illustrati i requisiti di dettaglio di tutte le componenti del servizio.

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 semplificata e integrata;
- Gestione dati e segmentazione;
- creazione e gestione dei contenuti;
- personalizzazione;
- Customer journey;
- Customer journey analytics;
- integrazione e scambio dati.

2.1 Caratteristiche della piattaforma di Multichannel Campaign Management

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

2.1.1 Interfaccia semplificata e integrata

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;
- integrata e accessibile dal web attraverso un generico browser per tutte le sue funzioni, senza installazione di componenti aggiuntivi.

2.1.2 Gestione dati e Segmentazione

La piattaforma deve disporre almeno delle funzionalità necessarie a:

- definire agevolmente le modalità e la pianificazione dell'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.
- permettere interrogazioni basate su dati nativi (clic, aperture, conversioni, coinvolgimento sociale e mobile, ecc.) e dati non nativi (analisi web, CRM, ecc.).

A titolo di esempio:

- Dati transazionali
 - Dati comportamentali
 - Dati geo demografici
- sincronizzare dinamicamente i profili creati sulla base delle regole utilizzate per la generazione.

2.1.3 Customer journey analytics

La piattaforma deve disporre almeno delle funzionalità necessarie ad effettuare sia un monitoraggio in tempo reale sia su andamenti:

- 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;
- effettuare **analisi in tempo reale** a livello di cliente, messaggio, contenuto, offerta e campagna. Consentire la misurazione dei dati analitici granulari in attributi utilizzabili (ad esempio, l'ultima apertura, clic, acquisto) associati a ogni cliente;
- gestire la raccolta dei dati comportamentali in tempo reale attraverso il web e i canali mobili;
- avviare campagne a partire dai risultati delle analisi

2.1.4 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

La gestione dei contenuti deve garantire la possibilità di accedere alle stesse risorse utilizzate su tutti i canali al fine di assicurare coerenza comunicativa e visiva.

La strumento inoltre deve disporre almeno delle funzionalità necessarie a:

- creare con facilità contenuti basati su templates mostrando un’anteprima persistente su cui costruire rapidamente i vari contenuti e al contempo dovrà essere disponibile la possibilità di modificare il codice passando rapidamente tra la visualizzazione in anteprima e HTML;
- permettere una formattazione avanzata e la presenza di blocchi di contenuto salvabili e riutilizzabili successivamente.

A titolo di esempio:

- Html
 - Testo
 - Immagine
 - Testo e Immagine
 - Blocchi dinamici basati su regole;
- fornire un'anteprima dal vivo di tutti i messaggi, inclusi il contenuto dinamico e le personalizzazioni, e la possibilità di vedere come il contenuto viene visualizzato su un desktop rispetto a un dispositivo mobile;
 - fornire la possibilità di effettuare degli invii di prova;

2.1.5 Personalizzazione

La piattaforma deve disporre almeno delle funzionalità necessarie a definire regole di personalizzazione I fine di generare:

- pagine web dinamiche e personalizzabili
messaggi personalizzati

2.1.6 Customer Journey

Al fine di automatizzare alcune delle comunicazioni con l’utente, il sistema dovrà rendere disponibili strumenti visuali e user friendly per la pianificazione di campagne personalizzate e automatizzate basate sulle azioni esplicite o implicite degli utenti o al verificarsi di condizioni prestabilite.

In particolare lo strumento dovrà prevedere la possibilità di progettare e gestire i dettagli del ciclo di vita del flusso di comunicazione di un utente, gestendo le interazioni e le relative automazioni ad esse associate e permettendo il monitoraggio dei progressi in tempo reale.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano alcuni dei trigger che automaticamente determineranno l’invio di una comunicazione sul canale più adatto alle caratteristiche dell’utente:

- l’apertura o il click di un link in una mail,
- il download di un file o il click di un link dalla piattaforma di eProcurement (www.acquistinretepa.it),

- l'avvio o la conclusione di una negoziazione sulla piattaforma di eProcurement (www.acquistinretepa.it),
- la mancata azione dell'utente in un periodo stabilito,
- apertura di ticket al supporto,
- attività generate dal CRM,
- eventi scatenati da API.

A seguito dei trigger si riportano a titolo esemplificativo ma non esaustivo le azioni associabili:

- Notifiche push
- Messaggi in-app
- Email
- SMS
- Notifiche nei sistemi di messaggistica della piattaforma Acquistinrete PA
- Update dei dati utente

Dovranno essere inoltre presenti degli oggetti utili al controllo del flusso causa/effetto che definisce l'interazione con l'utente.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- Attesa (periodo temporale definito, data, cambi di attributi)
- Branching
- A-B Testing
- Dati predittivi

2.1.7 Integrazione e scambio dati

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

- l'integrabilità della soluzione con i sistemi di e-Procurement di Consip 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.

Il Fornitore dovrà effettuare la migrazione dei contenuti realizzati nella piattaforma attualmente in uso ovvero Salesforce Marketing Cloud e in dettaglio la migrazione di:

- Elaborazioni grafiche e immagini
- Templates con blocchi
- Liste utenti
- Liste di esclusione
- Dati storici di fruizione delle campagne
 - Liste unsubscribe

- Utenti soppressi
 - Bounces
-
- Tracking per utente

2.2 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.

La soluzione offerta deve rispettare i seguenti vincoli:

- conformità alle regole sull'interoperabilità prescritte dalle linee guida emanate in attuazione dell'articolo 73 del CAD;
- conformità alle normative sulla protezione dei dati personali;
- conformità ai livelli minimi di sicurezza previsti per le pubbliche amministrazioni;
- la conformità ai requisiti di accessibilità (Legge 4/2004);

Dovrà inoltre essere garantita la possibilità di esportare gratuitamente, in ogni momento, l'intera base di dati (ivi incluso ogni tipo di indice o metadato utilizzato per implementare le funzionalità del software stesso) in formato standard, aperto e documentato, per scongiurare la possibilità di lock-in, come meglio specificato nelle linee guida n.8 di ANAC.

La Società dovrà garantire nuove release, correzioni, aggiornamenti e miglioramenti dei prodotti e la relativa documentazione, immessi sul mercato nel periodo compreso fra la data di presentazione dell'offerta e la data di sottoscrizione del Contratto.

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 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, il servizio dovrà comprendere le seguenti attività di supporto:

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

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.

3.1 Pianificazione delle attività

La pianificazione delle attività verrà effettuata 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. Di seguito gli step propedeutici all'attivazione del servizio:

- **Riunione di avvio:** entro 5 (cinque) giorni solari dalla richiesta da parte di CONSIP verrà svolta una riunione di avvio finalizzata alla discussione degli elementi essenziali del Piano di lavoro.
- **Piano di Lavoro:** entro 5 (cinque) giorni solari dalla riunione di avvio, la Società aggiudicataria dovrà consegnare a CONSIP il Piano di Lavoro.
- **Contenuti per avvio esercizio:** nel Piano di Lavoro dovrà essere specificata la **data prevista per il collaudo** (par. 3.5.2) e la data in cui saranno resi disponibili sul nuovo sistema tutti i contenuti necessari all'avvio in esercizio della soluzione (vedi paragrafo 2.1).

La **"Data di inizio del servizio"** dovrà andare in continuità con il servizio attualmente erogato e essere successiva alla data di collaudo con esito positivo (par. 3.5.2).

3.2 Responsabile del servizio

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.

3.3 Modalità di comunicazione

La Società aggiudicataria si impegna a comunicare, contestualmente alla stipula del contratto, 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.

3.4 Modalità di consuntivazione/fatturazione

La consuntivazione delle attività sarà effettuata trimestralmente 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 trimestrale solare posticipata**, come indicato all’art. 15 comma 4 delle Condizioni Contrattuali, a partire dalla “Data di inizio del Servizio” (par. 3.1) ed avverrà successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento.

L’Impresa potrà emettere fattura a termine del trimestre solare di riferimento, ovvero alla data del 31 marzo, 30 giugno, 30 settembre e 31 dicembre successivamente alla verifica di conformità.

Qualora la “Data di inizio del Servizio” non coincida con il 1 gennaio, 1 aprile, 1 luglio o 1 ottobre, la prima fattura dovrà essere valorizzata per il rateo equivalente al periodo fra la “Data di inizio del Servizio” e la fine del trimestre solare in cui ricade tale data. In questo caso anche l’ultima fattura dovrà prevedere il rateo inerente l’ultimo periodo di erogazione del servizio;

Per il pagamento delle fatture emesse, dovrà essere allegata a ciascuna, la verifica di conformità positiva di cui all’art. 12 delle Condizioni Contrattuali.

3.5 Caratteristiche della soluzione e dei servizi connessi alla fornitura

La soluzione offerta dovrà possedere le seguenti caratteristiche:

- La soluzione deve possedere la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA
- La soluzione deve soddisfare le Linee Guida AgID dove applicabili. In particolare si citano: Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici, Linee Guida sulla Sicurezza Informatica. Devono essere quindi anche soddisfatti i requisiti del GDPR di security by design e by default
- La soluzione deve prevedere un Disaster Recovery almeno Tier 2 con RPO ed RTO di massimo 7 giorni solari

I servizi descritti nei successivi paragrafi 3.5.1, 3.5.2, 3.5.3, 3.5.4, 3.5.5, 3.5.6 dovranno essere garantiti dal Fornitore unitamente a quanto descritto in precedenza.

3.5.1 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.

3.5.2 Collaudo e avvio del 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 della soluzione dovrà altresì attestare che la migrazione dei contenuti, dei dati e metadati dalla attuale soluzione (Salesforce Marketing Cloud) necessari all'avvio in esercizio sia stata correttamente effettuata da parte del Fornitore aggiudicatario (paragrafo 2.1.7 "Integrazione e scambio dati").

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.

Il collaudo si intende positivamente superato solo se il servizio risulta disponibile e funzionante e sono stati migrati i contenuti della soluzione attualmente in uso.

3.5.3 Backup

È 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.

3.5.4 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 email per la segnalazione di malfunzionamenti, problemi tecnici, richieste di supporto.

3.5.5 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, che potrà avvenire telefonicamente o via email ai riferimenti previsti al paragrafo 3.5.5, il Fornitore è tenuto a comunicare l'avvenuta presa in carico della richiesta comprensiva dei tempi di risoluzione ed effettuare l'intervento di assistenza tecnica e manutenzione. La presa in carico non è ritenuta valida se non corredata dai tempi di risoluzione.

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.

3.5.6 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;
- Consegna dei metadati: al termine della fornitura la produzione di tutti i metadati gestiti per i servizi in oggetto e di proprietà di Consip.

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 di seguito 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 3.2 e dal Responsabile CONSIP.

Di seguito, in forma tabellare, vengono rappresentati i livelli di servizio, in accordo con quanto riportato nel capitolato tecnico Bando Servizi e Categoria Servizi per l'ICT che il fornitore dovrà rispettare.

N.	Indicatore di Qualità	Elemento di valutazione	Metrica	Formula	Valore di soglia	Rilevazione
1	IQ 1 - Disponibilità dei servizi applicativi in cloud	Utilizzabilità	Tempo di disponibilità effettiva dei servizi applicativi in cloud	$x = \frac{m}{n} * 100$ <p>m = somma dei tempi di disponibilità effettiva dei servizi</p> <p>n = somma dei tempi di disponibilità prevista dei servizi</p>	≥ 99%	Trimestrale
2	IQ 2 - Scostamento messa in opera dei servizi rispetto al piano	Puntualità	Differenza della durata nella messa in opera dei servizi rispetto al piano	$x = \frac{r - s}{s}$ <p>r = data effettiva di messa in opera dei servizi</p> <p>s = data prevista di messa in opera dei servizi</p>	1	Messa in opera
3	IQ 3 - Puntualità di consegna dei deliverable previsti nel Piano di Lavoro	Adeguatezza	Numero di deliverable consegnati entro i tempi pianificati	$x = \frac{a}{b} * 100$ <p>a = Num. deliverable consegnati in tempo</p> <p>b = Totale deliverable consegnati</p>	≥ 95%	Trimestrale
4	IQ 4 - Tempestività presa in carico delle richieste di assistenza	Efficienza	Tempestività della presa in carico delle richieste di assistenza	$x = \frac{a(TPresacarico)}{b}$ <p>a = Numero Richieste Inviato</p> <p>b = Numero Richieste</p> <p>TPresaCarico = (T2–T1)<TS</p> <p>T1 = Timestamp Invio segnalazione</p> <p>T2 = Timestamp presa in carico</p> <p>TS = Tempo massimo di presa in carico ≤ 4 ore lavorative</p>	≥ 99%	Mensile

- tutte le **scadenze riportate nel Piano di Lavoro** devono essere rispettate;
- **il collaudo** dei componenti oggetto del servizio (paragrafo 3.5.3), deve avvenire entro i termini previsti dal Piano di Lavoro;

5. PENALI

La Committente, oltre a quanto previsto nelle Condizioni Contrattuali, applicherà le penali, secondo le seguenti modalità:

1. per ogni punto percentuale di differenza in difetto rispetto a quanto previsto al paragrafo 4 dal
 - Livello di servizio **N. 1 “Disponibilità dei servizi applicativi in cloud”**
 - Livello di servizio **N. 3 “Puntualità di consegna dei deliverable previsti nel Piano di Lavoro”**
 - Livello di servizio **N. 4 “Tempestività presa in carico delle richieste di assistenza”**verrà applicata una penale pari all'1 ‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale complessivo.
2. per ogni giorno di ritardo rispetto al termine previsto al paragrafo 4 dal:
 - Livello di servizio **N. 2 “Scostamento messa in opera dei servizi rispetto al piano”** verrà applicata una penale pari all'1 ‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale complessivo;
3. per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine per la comunicazione del nominativo del Responsabile del servizio indicato al paragrafo 3.2 “Responsabile del Servizio”, verrà applicata una penale pari all'1 ‰ (uno per mille) 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.