

CAPITOLATO TECNICO

SISTEMA DI CONTROLLO ACCESSI SEDE

Indice

1	Definizioni	3
2	Premessa.....	3
3	Oggetto e durata.....	3
3.1	Durata	4
3.2	Caratteristiche della fornitura	5
4	Modalità, tempi e luogo di esecuzione del servizio	7
4.1	Generalità	7
4.2	Tempi e Luogo di esecuzione delle attività	7
4.3	Piano Operativo	8
4.4	Collaudo.....	9
4.5	Servizio di manutenzione	10
4.6	Responsabile delle attività contrattuali e comunicazione.....	10
4.7	Adempimenti per la Sicurezza	11
4.8	Riservatezza	11
5	Verifica di conformità.....	12
6	Modalità di fatturazione.....	12
7	Livelli di servizio	13
8	Penali.....	15

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;

2 Premessa

Nell'ambito delle attività dell'area Gestione del Sistema Informativo Aziendale di Consip si rende necessario procedere all'acquisizione della fornitura, installazione, configurazione, avviamento e manutenzione triennale di un nuovo Sistema di Gestione Accessi per la sede Consip di Via Isonzo, finalizzato all'evoluzione dell'attuale piattaforma di controllo degli accessi fisici e all'adozione di una soluzione tecnologica più aperta, integrabile e coerente con le esigenze di sicurezza, tracciabilità e continuità operativa della sede.

3 Oggetto e durata

Oggetto del presente Capitolato è la fornitura, installazione, configurazione, avviamento e manutenzione triennale di un nuovo Sistema di Gestione Accessi per la sede Consip di Via Isonzo, finalizzato al superamento dell'attuale piattaforma Honeywell Enterprise Buildings Integrator (EBI) 6.10 e all'adozione della **piattaforma Nedap AEOS**, individuata quale soluzione maggiormente coerente con le esigenze funzionali, tecniche e di evoluzione del servizio.

L'esigenza nasce dalla necessità di evolvere l'attuale sistema di controllo degli accessi fisici presenti in Consip, oggi caratterizzato da architettura legacy, dipendenza dal vendor, limitata apertura all'integrazione con i futuri sistemi aziendali e processi di accettazione di ospiti e visitatori non pienamente digitalizzati.

La nuova soluzione dovrà garantire:

- continuità operativa
- sicurezza fisica

- resilienza
- apertura tecnologica
- monitoraggio e tracciabilità degli accessi
- possibilità di integrazione futura con sistemi IAM, Human Capital, ERP e altri sistemi aziendali o di sicurezza.

3.1 Durata

Il contratto acquista efficacia dalla data di stipula e avrà una **durata pari a 36 (trentasei) mesi a partire dalla “data di accettazione della fornitura”** e, comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

L'installazione e la configurazione della soluzione dovranno essere completate entro 30 giorni solari dalla data di stipula ed entro tale termine dovrà essere consegnata tutta la documentazione tecnica relativa alla soluzione predisposta.

La Società darà tempestiva comunicazione del completamento delle attività per consentire l'avvio del collaudo a cura del personale Consip in contraddittorio con la Società. All'esito positivo del collaudo, Consip rilascerà apposito “Verbale di verifica di conformità” la cui data sarà considerata la “**Data di accettazione della fornitura**”.

In caso di non conformità, la fornitura potrà essere rifiutata in tutto o in parte e la Società sarà tenuta, a propria cura e spese, alla sostituzione dei componenti difettosi o difformi, senza ulteriori oneri per Consip.

Consip, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto, può imporre alla Società l'esecuzione alle condizioni originariamente previste. In tal caso la Società non può fare valere il diritto alla risoluzione del contratto.

Consip, in conformità a quanto disposto all'articolo 120, comma 11, del D.lgs. 36/2023, si riserva la facoltà in corso di esecuzione di modificare la durata del contratto, con comunicazione inviata a mezzo PEC alla Società, prorogandolo per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente, ivi inclusa la stipula del contratto. In tal caso la Società è tenuta all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi (o più favorevoli per Consip) prezzi, patti e condizioni.

3.2 Caratteristiche della fornitura

Nel dettaglio, a seguito del sopralluogo tecnico e verifica preliminare descritto nel successivo par. 4.3, la fornitura oggetto del presente Capitolato comprende le seguenti componenti ed attività:

- **Servizi professionali** relativi alla programmazione del nuovo Sistema controllo accessi e comprensivi di installazione hardware, configurazione software, importazione dati e anagrafiche fornite da Consip dal sistema attuale al nuovo Sistema, collaudo, avviamento e formazione iniziale per operatori e amministratori del Sistema.
Con riferimento alla formazione, è prevista n. 1 sessione iniziale finalizzata all'utilizzo ordinario della piattaforma, alla gestione delle credenziali, dei profili e delle principali funzioni operative (creazione/revoca badge, gestione report e anomalie);
- **Sostituzione del software di gestione, dei lettori badge e dei badge attualmente in uso**, mantenendo invariati, ove tecnicamente compatibili, tornelli, varchi motorizzati, barriere mobili e predisposizioni esistenti;
- **Licenze software piattaforma software Nedap AEOS on-premise** per la gestione centralizzata di utenti, credenziali, ruoli, profili autorizzativi, fasce orarie, varchi, eventi e allarmi. La configurazione prevede le seguenti componenti di licenza:
 - **N. 1 Licenza base AEOS (cod. 8030000)**
 - **N. 3 licenze Additional AEOS Users (cod. 8030010)**
 - **N. 1.050 licenze Identifiers AEOS (cod. 8030020)**
 - **N. 20 licenze per la gestione di varchi/porte AEOS Online Doors (cod. 8030100)**
- **N. 13 controller Nedap AEOS Blue AP7803 e/o interfaccia AEOS Blue Door Interface AP700** - o modelli superiori - con logica locale di gestione del varco e operatività anche in caso di temporanea indisponibilità del collegamento con il server centrale.
- **N. 20 lettori Nedap CONVEXS MD80 G/C Base e N. 5 lettori INVEXS MDK 170B Keypad** - o modelli superiori - idonei a supportare credenziali RFID, MIFARE DESFire EV1/EV2/EV3, mobile credential tramite NFC/BLE ove previste, nonché configurazioni con badge e PIN per varchi a maggiore livello di sicurezza;

- **Sviluppo di una integrazione software personalizzata per la gestione e la registrazione di utenti esterni (ospiti e visitatori)**, mediante applicazione web dedicata integrata con AEOS tramite SOAP Web Services, con digitalizzazione del processo di registrazione e immediata presa visione ed archiviazione della informativa privacy fornita a visitatori e ospiti.
- **Analisi e, ove tecnicamente percorribile, integrazione con il sistema di lettura targhe autoveicoli** attualmente utilizzato per l'accesso al garage esterno, al fine di ricondurre anche l'accesso degli autoveicoli al modello nuovo complessivo di gestione, autorizzazione e tracciamento degli accessi;
- **Verifica della possibilità di integrazione nel nuovo Sistema dei lettori badge utilizzati per l'accesso ai servizi di stampa con i nuovi badge forniti dalla Società** e, in alternativa, individuazione di soluzioni tecniche equivalenti da sottoporre alla valutazione di Consip, che garantiscano continuità operativa, compatibilità con le nuove credenziali e adeguata tracciabilità degli accessi o delle abilitazioni.
- **Servizio di manutenzione Full Service** triennale, comprensivo di assistenza da remoto e, ove necessaria, on-site.
- **Servizio di manutenzione Ordinaria Programmata;**
- **Servizio di manutenzione evolutiva Nedap Upgrade Assurance** triennale, finalizzata a mantenere l'eleggibilità della piattaforma agli aggiornamenti software rilasciati dal produttore;
- **Prima fornitura di n. 600 (seicento) badge:** prima dell'avvio del servizio, la Società dovrà consegnare badge personalizzati con brand Consip, differenziati mediante tre colorazioni distinte (concordate con Consip) per dipendenti, visitatori e ospiti. I badge dovranno essere forniti in quantità coerente con il dimensionamento iniziale del servizio e risultare pronti per l'attivazione e l'associazione alle relative anagrafiche secondo le modalità concordate con Consip. Saranno disponibili badge (non nominativi con colorazione dipendenti) per eventuali sostituzioni in caso di smarrimento o dimenticanza del badge dipendente.
- **Fornitura badge successive alla prima per un massimo di n. 40 (quaranta):** per esigenze successive all'avvio del servizio, incluse nuove assunzioni, nuove attivazioni o sostituzioni, la Società dovrà garantire la produzione e consegna dei badge richiesti entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta formale di Consip, completa dei dati necessari alla personalizzazione e predisposizione della credenziale.

Si segnala che la presenza media giornaliera rilevata presso la sede Consip è pari a circa 190 persone Consip, 20 ospiti e 20 visitatori ed il perimetro attuale della fornitura comprende:

- N. 5 varchi, inclusi garage e parcheggio motocicli/ciclomotori;
- N. 20 lettori badge distribuiti nei seguenti piani: piano -2; piano -1; piano terra; piano 1 e piano 3;
- N. 5 keypad presso aree riservate;
- N. 1.200 circa badge con tecnologia MIFARE complessivi, inclusi badge per dipendenti, visitatori e ospiti.

4 Modalità, tempi e luogo di esecuzione del servizio

4.1 Generalità

La Società dovrà eseguire le prestazioni in oggetto a perfetta regola d'arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale e con risorse qualificate secondo i requisiti indicati nel presente Capitolato.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i responsabili Consip, secondo modalità opportunamente concordate.

In considerazione della natura del sistema, che concorre alla sicurezza fisica e alla protezione dell'accesso agli ambienti aziendali, la Società dovrà garantire misure tecniche, organizzative e operative coerenti con i principi della Direttiva NIS2, con particolare riferimento a gestione del rischio cyber, sicurezza della catena di fornitura, continuità operativa e protezione dei sistemi informativi utilizzati per l'erogazione del servizio.

4.2 Tempi e Luogo di esecuzione delle attività

Le attività dovranno essere svolte, secondo le modalità che saranno concordate successivamente alla stipula del contratto, presso la sede Consip di Via Isonzo 19E, con particolare riferimento agli spazi in cui sono presenti: varchi, tornelli, barriere ed ambienti riservati interessati dal sistema di controllo accessi.

Con riferimento agli orari di esecuzione, le attività dovranno essere pianificate in coordinamento con Consip, privilegiando fasce compatibili con la continuità operativa della sede e con la riduzione degli impatti sugli accessi.

Resta inteso che eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge attività nell'ambito del presente Capitolato sono comunque a carico della Società.

4.3 Piano Operativo

Le attività previste dal presente affidamento dovranno essere svolte nel rispetto dei tempi e dei livelli di servizio inseriti nel Piano Operativo.

Entro 2 (due) giorni lavorativi dalla stipula contrattuale, Consip organizzerà un incontro con la Società nel corso del quale verrà svolto un sopralluogo tecnico per la presa visione:

- degli spazi in cui verranno installate le apparecchiature hardware/software
- delle attività da effettuare
- della definizione degli eventuali interventi e/o modifiche da attuare.

Entro 2 (due) giorni dalla conclusione del sopralluogo, la Società dovrà presentare il Piano Operativo per l'esecuzione delle attività, ove definirà:

- una relazione relativa all'esito del sopralluogo effettuato;
- il cronoprogramma delle attività comprensivo di tutte le attività previste e dei tempi di esecuzione;
- i riferimenti del personale impegnato nelle attività;
- livelli di servizio e tempistiche dei servizi di manutenzione previsti nel Contratto.
- il disegno della soluzione;
- i prerequisiti infrastrutturali a carico di Consip;
- le modalità di installazione, configurazione, test, collaudo, formazione e avvio in esercizio;
- la verifica tecnica relativa alla possibilità di integrare il lettore targhe autoveicoli del garage esterno e i lettori badge associati ai servizi di stampa. Qualora l'integrazione diretta non risulti praticabile o presenti costi/complessità non proporzionati, la soluzione alternativa proposta, da sottoporre alla valutazione di Consip, che garantisca continuità operativa, compatibilità con le nuove credenziali e adeguata tracciabilità degli accessi o delle abilitazioni;
- l'articolazione delle prove proposte e gli strumenti necessari (messi a disposizione dalla Società) all'esecuzione di tali prove;
- tipo, modello, numero seriale e versione, ove applicabile, di ciascun componente costituente la fornitura;
- dichiarazione della Società di rispondenza dei componenti forniti alle specifiche riportate nel presente documento tecnico;
- il piano operativo di sicurezza.

Il Piano Operativo è soggetto ad approvazione di Consip che avrà la facoltà di richiedere modifiche delle tempistiche proposte, indicare delle prove aggiuntive o variare quelle proposte per il collaudo.

Come già riportato descritto al par. 3.1 “Durata”, subordinatamente alla disponibilità dei prerequisiti infrastrutturali a carico di Consip, le attività di installazione e configurazione della soluzione dovranno essere completate entro 30 giorni solari dalla data della stipula, ed entro tale termine dovrà essere consegnata tutta la documentazione tecnica relativa alla soluzione predisposta.

4.4 Collaudo

Le attività di collaudo avverranno, non appena terminata la fase di consegna ed installazione, secondo la pianificazione indicata nel Piano Operativo approvato o diversamente comunicato da Consip.

Il collaudo dei componenti oggetto della fornitura verrà eseguito da Consip in contraddittorio con la Società. Delle operazioni di collaudo verrà redatto un apposito **“Verbale di collaudo”** o **“Verbale di verifica di conformità”**, che dovrà prevedere, in allegato, un documento nel quale dovranno essere riportate le seguenti informazioni:

- le caratteristiche tecniche e la versione del software installato;
- la descrizione delle operazioni e dei test effettuati;
- la descrizione degli eventuali problemi riscontrati;
- la descrizione delle soluzioni adottate a fronte dei problemi riscontrati.

Il collaudo dovrà comprendere verifiche funzionali sui varchi, configurazioni autorizzative, credenziali, eventi, allarmi, ruoli operatori, importazione anagrafiche, funzionamento dell'integrazione visitatori nel perimetro approvato e, ove incluse nel perimetro esecutivo, verifiche di integrazione con il sistema di lettura targhe del garage esterno e con i lettori/servizi di stampa o con le eventuali soluzioni alternative concordate.

Il collaudo si intende positivamente superato solo se tutti i componenti risultano conformi all'oggetto di fornitura e funzionanti correttamente secondo le specifiche indicate nel presente documento e nella documentazione tecnica e d'uso fornita dalla Società.

Nel caso di esito positivo del collaudo la data del verbale verrà considerata, da parte della Committente, quale **“Data di Accettazione della Fornitura”**.

Nel caso di esito negativo del collaudo, la Società dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni solari, al termine dei quali verrà effettuata una seconda sessione di collaudo.

Nell'ipotesi in cui anche il secondo collaudo dia esito negativo, la Committente, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

In sede di collaudo, la Società si impegna a fornire alla Committente tutta la documentazione tecnica e i dati necessari al fine di consentire alla medesima di provvedere direttamente o tramite terzi alla manutenzione dei componenti costituenti la fornitura.

4.5 Servizio di manutenzione

Per tutta la durata contrattuale la Società dovrà erogare i seguenti servizi:

- **servizio di manutenzione Full Service**, comprensivo di assistenza da remoto e, ove necessario, on-site, volto alla diagnosi guasti, rimozione malfunzionamenti del sistema e riparazione o sostituzione dell'hardware Nedap incluso nel Contratto.
Tale servizio sarà erogato dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 18:00, esclusi festivi, con presa in carico ed attivazione della manutenzione entro un giorno lavorativo dalla segnalazione.
- **servizio di manutenzione Ordinaria Programmata**: per ciascun anno di contratto, per un totale di tre interventi nel triennio, dovrà essere programmato ed effettuato un intervento di manutenzione ordinaria con verifica generale dei dispositivi, dei controller, lettori, servizi AEOS, comunicazioni e principali configurazioni.
- **servizio di manutenzione Evolutiva Nedap Upgrade Assurance**, finalizzata a mantenere l'eleggibilità della piattaforma agli aggiornamenti software rilasciati dal produttore.

Al termine di ogni intervento la Società dovrà provvedere ad aggiornare la documentazione tecnica riportando tutte le eventuali modifiche operate durante l'intervento.

Consip effettuerà le segnalazioni dei malfunzionamenti secondo con le modalità di cui al paragrafo 4.6. Le tempistiche di attivazione del servizio saranno concordate ed inserite Piano Operativo.

4.6 Responsabile delle attività contrattuali e comunicazione

La Società dovrà comunicare, entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla stipula del contratto, il nominativo del Responsabile delle attività contrattuali della Società, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni.

Il Responsabile delle attività contrattuali sarà l'interlocutore unico di Consip per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicandone tempestivamente a Consip le eventuali variazioni.

4.7 Adempimenti per la Sicurezza

La Società si 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 Consip, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

Ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. 9 aprile 2008 n. 81, è stato redatto il "Documento unico di valutazione dei rischi da interferenze" (c.d. DUVRI), con riferimento ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato l'affidamento e con l'indicazione delle misure per eliminare o, ove ciò non sia possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenza, nonché dei relativi costi. I costi relativi alla sicurezza derivanti da "interferenze", ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. sono pari a euro 221,96.

La Società, nello svolgimento delle attività oggetto del contratto, salvo diversa indicazione di Consip, è autorizzata ad utilizzare strumenti e asset di propria disponibilità (a titolo esemplificativo e non esaustivo: personal computer, dispositivi mobili, ambienti di sviluppo e strumenti di lavoro).

Resta in ogni caso in capo alla Società la piena ed esclusiva responsabilità in relazione a:

- la conformità dei suddetti strumenti alle normative vigenti applicabili con particolare riferimento alla sicurezza informatica e protezione dei dati personali;
- la corretta configurazione, manutenzione e aggiornamento degli strumenti utilizzati (ivi inclusi software di sicurezza, sistemi operativi e applicativi);
- qualsiasi danno, diretto o indiretto, derivante dall'utilizzo degli strumenti impiegati nell'esecuzione del contratto, anche nei confronti di Consip o di terzi.

La Società si impegna altresì ad assicurare che il proprio personale utilizzi esclusivamente strumenti conformi e adeguatamente protetti.

4.8 Riservatezza

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

La Società non potrà utilizzare o condividere con terzi, a nessun titolo e in nessun modo, la documentazione, i dati o qualsiasi altra informazione fornita da Consip al di fuori delle attività oggetto del contratto.

La Società si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per garantire la massima riservatezza delle informazioni raccolte durante le attività descritte nel presente Capitolato tecnico e a non divulgare, in nessun caso, a terzi i predetti dati, documenti, informazioni o parti di essi senza il preventivo ed esplicito accordo di Consip.

5 Verifica di conformità

Tutte le prestazioni contrattuali saranno sottoposte a verifica di conformità nel rispetto di quanto previsto dall'art. 116 del Decreto Legislativo n. 36/2023.

La verifica di conformità si intende positivamente superata solo se tutte le prestazioni contrattuali siano state eseguite a perfetta regola d'arte, secondo le modalità indicate nel Capitolato tecnico, nel Contratto nonché secondo le indicazioni di Consip.

Ciascun verbale di verifica di conformità positiva, è elemento essenziale per la presentazione della fattura da parte della Società.

In caso esito negativo della verifica di conformità, la Società dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni, salvo il diverso termine che sarà concesso da Consip in sede di verbale verifica di conformità. In tale ipotesi la verifica di conformità verrà ripetuta, ferma l'applicazione delle penali.

Nell'ipotesi in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo la Consip, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti.

6 Modalità di fatturazione

In relazione alla tipologia di attività e dei servizi oggetto del presente Capitolato, ad eccezione del servizio manutenzione e della fornitura dei badge di seguito disciplinati, tutte le fatture potranno essere emesse a completamento delle attività secondo quanto previsto dal cronoprogramma del Piano Operativo, così come disciplinato all'art. "Fatturazione e modalità di pagamento" delle Condizioni Contrattuali:

- *"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 erogate nel periodo di riferimento, nonché della verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento"*

Con riferimento al **servizio di manutenzione**, di cui al precedente paragrafo 4.5, le fatture dovranno essere prodotte secondo quanto disciplinato dall'art. "Fatturazione e modalità di pagamento" (servizi a canone) delle Condizioni contrattuali:

- *"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** successivamente al rilascio da parte di Consip del verbale di verifica di conformità con esito positivo. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento."*

Con riferimento alla **fornitura di badge**, di cui ai punti 13 e 14 del paragrafo 3.2., le fatture dovranno essere prodotte secondo quanto disciplinato dall'art. "Fatturazione e modalità di pagamento" delle Condizioni contrattuali:

- *"Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel presente contratto per la fornitura di beni, il Fornitore potrà emettere fattura successivamente al certificato di verifica di conformità positivo"*

A ciascuna fattura dovrà essere allegata copia del verbale di verifica conformità positiva di cui all'art. Verifica di Conformità delle Condizioni contrattuali.

7 Livelli di servizio

I livelli di servizio richiesti per l'espletamento del servizio di manutenzione verranno misurati in base alla finestra temporale di erogazione dei servizi di seguito indicata:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00 con esclusione delle festività nazionali.

I guasti segnalati alla Società saranno codificati secondo una classe di severità (*Severity Code*), in base alla gravità del problema riscontrato.

L'assegnazione dello specifico *Severity Code* dovrà essere prontamente segnalata dalla Società alla Committente tramite le modalità di cui al paragrafo 4.6 ""Responsabile delle attività contrattuali e comunicazione"

Sulla base del *Severity Code* assegnato, insieme a una prima diagnosi del disservizio, la Società dovrà fornire una stima dei tempi di ripristino e delle modalità di intervento nel rispetto dei livelli di servizio nel seguito definiti.

Severity Code	Descrizione sintetica	Descrizione
1	Bloccante	Comporta il blocco totale delle funzionalità garantite dal sistema di gestione degli accessi, oppure un degrado significativo nelle performance operative, tale da rendere il sistema inutilizzabile.
2	Non bloccante	Comporta la perdita di funzionalità non critiche, oppure un degrado delle performance operative, con problemi di utilizzo per l'utente che non compromettono tuttavia l'utilizzo delle funzionalità di base.

Il servizio di assistenza sarà monitorato sulla base dei seguenti parametri:

- Tempo di presa in carico: è definito come il tempo che intercorre tra la segnalazione del disservizio da parte di Consip e la conferma, da parte della Società, della ricezione della segnalazione stessa.
- Tempo di risoluzione: è definito come il tempo che intercorre tra la conferma della ricezione della segnalazione ed il ripristino delle normali funzionalità dell'impianto.

Di seguito sono esplicitati i livelli di servizio minimi che la Società si impegna a rispettare nell'esecuzione dei servizi, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 8.

Descrizione	Severity Code	Tempo massimo atteso
Tempo di presa in carico	1-2	2 (due) ore lavorative
Tempo di risoluzione	1-2	24 (ventiquattro) ore lavorative per gli ambiti di competenza

La Società, a seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o anomalia, dovrà annotarla in apposito registro, e prendere in carico la problematica, attivando tutte le strutture a sua disposizione per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o anomalia riscontrati.

Qualora la Società stimi che per risoluzione della problematica sia necessario un tempo superiore a quello indicato precedentemente, dovrà comunicare e proporre a Consip un nuovo termine, provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine proposto. Tale nota, qualora accettata da Consip dovrà essere sottoscritta da entrambe le parti.

In tale ipotesi la Società dovrà mantenere costantemente informata Consip circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o anomalia.

8 Penali

Consip applicherà le penali, secondo le modalità seguenti modalità:

- per ogni giorno di ritardo nell'**avvio delle attività o nella conclusione delle stesse**, rispetto alle tempistiche concordate tra la Società e Consip ed inserite Piano Operativo, sarà applicata una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo nella presa in carico ed attivazione del servizio di **manutenzione** di cui al precedente paragrafo 4.5, sarà applicata una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto alla consegna concordata con Consip della **prima fornitura di n. 600 (seicento) badge** da effettuare prima dell'avvio del servizio, sarà applicata una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo nella consegna della **fornitura di badge successiva alla prima**, effettuata dopo i 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta formale di Consip, sarà applicata una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo totale del contratto;

Il valore complessivo delle penali non può comunque superare, complessivamente, il 10% (dieci per cento) dell'ammontare netto contrattuale.

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