

**ALLEGATO N.1 AL CAPITOLATO TECNICO SPECIALE
PENALI**

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI UN ACCORDO QUADRO
AVENTE AD OGGETTO LA FORNITURA, MESSA IN ESERCIZIO E MANUTENZIONE DI
CENTRALI TELEFONICHE E DI PRODOTTI, E SERVIZI CONNESSI PER LE
PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**

ID 2857

INDICE DELLE TABELLE

Tabella 1 – Penali relative alle attività di attivazione della fornitura	4
Tabella 2 – Penali relative alle attività di supporto al collaudo	4
Tabella 3 – Penali relative ai servizi base di assistenza	6
Tabella 4 – Penali relative al servizio di intervento su chiamata.....	7
Tabella 5 – Penali relative al servizio di presidio	7
Tabella 6 – Penali relative alla continuità del servizio	8
Tabella 7 – Penali relative al servizio di Help desk	8
Tabella 8 – Penali relative alla reportistica in favore delle Amministrazioni.....	9
Tabella 9 – Penali relative alla competenza e capacità delle risorse professionali	9
Tabella 10 – Penali relative ai rilievi	10

Le azioni contrattuali riportate nel presente documento riguardano il mancato rispetto dei parametri di SLA richiesti nel par.3 del Capitolato Tecnico Speciale (fatta eccezione per lo SLA di cui al paragrafo 3.1.9 relativo al servizio di Addestramento, rispetto al quale si applica quanto ivi previsto) e saranno eventualmente applicate dalle Amministrazioni.

Pertanto non sono oggetto del presente documento le azioni contrattuali che potranno essere adottate dalla Consip S.p.A. e legate alla disciplina generale dell'Accordo Quadro, che sono declinate nell'ambito dell'Accordo Quadro medesimo. Resta inteso che le Amministrazioni potranno applicare anche le ulteriori penali, rientranti nella loro sfera di competenza, espressamente indicate all'interno dell'Accordo Quadro.

Quando non espressamente indicato nelle tabelle, il soggetto avente diritto alla penale è sempre l'Amministrazione

Se non diversamente specificato, i termini temporali espressi nel presente documento sono da intendersi come solari (di calendario), naturali e consecutivi.

La tabella che segue riporta la valorizzazione delle penali relative agli SLA previsti per l'attivazione della fornitura descritti al par. 3.1.1 del Capitolato tecnico speciale.

Parametro	SMR	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diritto alla penale
Tempo di consegna	55 giorni	1 per mille del valore complessivo dell'Ordinativo di fornitura per ogni settimana (5 giorni) di ritardo rispetto alla soglia minima richiesta. Raddoppio dell'importo della penale oltre la seconda settimana lavorativa (5 giorni) di ritardo.	Amministrazione Contraente
Tempo di installazione, configurazione e avviamento	15 giorni	1 per mille del valore complessivo dell'Ordinativo di fornitura per ogni settimana (5 giorni) di ritardo rispetto alla soglia minima richiesta. Raddoppio dell'importo della penale oltre la seconda settimana lavorativa (5 giorni) di ritardo.	Amministrazione Contraente
Tempo di avvio del servizio	15 giorni	1 per mille del valore complessivo dell'Ordinativo di fornitura per ogni settimana (5 giorni) di ritardo	Amministrazione Contraente

Parametro	SMR	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diritto alla penale
		rispetto alla soglia minima richiesta. Raddoppio dell'importo della penale oltre la seconda settimana lavorativa (5 giorni) di ritardo.	

Tabella 1 – Penali relative alle attività di attivazione della fornitura

La tabella che segue riporta la valorizzazione delle penali relative agli SLA previsti per le attività di supporto al collaudo descritti al par. 3.1.2 del Capitolato tecnico.

Parametro	SMR	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diritto alla penale
Ricorrenza collaudo negativo	1	200 euro per ogni evento di collaudo negativo a partire dalla seconda ricorrenza e successive	Amministrazione Contraente
Tempo predisposizione collaudi successivi	10 giorni solari	1 per mille del valore complessivo dell'Ordinativo di fornitura per ogni settimana (5 giorni) di ritardo rispetto alla soglia minima richiesta. Raddoppio dell'importo della penale oltre la seconda settimana lavorativa (5 giorni) di ritardo.	Amministrazione Contraente

Tabella 2 – Penali relative alle attività di supporto al collaudo

Per ogni parametro riportato nelle successive Tabella 3, Tabella 5 e Tabella 6, viene definito un indice di peggioramento percentuale calcolato come di seguito riportato:

$$Ip_k = \frac{Tp_k - SMR^p_k}{SMR^p_k} * 100$$

dove:

Ip_k rappresenta l'indice di peggioramento percentuale associato al parametro k-esimo della relativa tabella;

T^p_k rappresenta il numero di ore lavorative misurate associate al parametro k-esimo della relativa tabella corrispondente al profilo di qualità p-esimo (Base, Avanzato) contrattualizzato;

SMR^p_k rappresenta la soglia minima richiesta associata al parametro k-esimo della relativa tabella corrispondente al profilo di qualità p-esimo contrattualizzato.

La tabella che segue riporta la valorizzazione delle penali relative agli SLA previsti per i servizi di assistenza tecnica e manutenzione descritti al par. 3.1.3. Per ogni indice di peggioramento percentuale maggiore di zero, dovrà essere corrisposto il valore in euro pari a quanto riportato nella colonna "Valorizzazione della penale" delle rispettive tabelle.

Parametro	SMR	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diritto alla penale
Tempo di risposta al disservizio	Avanzato: 1 ora lavorativa	$Ip_{\text{tempo di risposta al disservizio}} * 0,5$ euro	Amministrazione Contraente
	Base: 8 ore lavorative	$Ip_{\text{tempo di risposta al disservizio}} * 1,8$ euro	Amministrazione Contraente
Tempo di ripristino (Severity Code 1)	Avanzato: 3 ore lavorative	$Ip_{\text{tempo di ripristino_sc1}} * 3$ euro	Amministrazione Contraente
	Base: 12 ore lavorative	$Ip_{\text{tempo di ripristino_sc1}} * 5,5$ euro	Amministrazione Contraente
Tempo di ripristino (Severity Code 2)	Avanzato: 6 ore lavorative	$Ip_{\text{tempo di ripristino_sc2}} * 5$ euro	Amministrazione Contraente
	Base: 16 ore lavorative	$Ip_{\text{tempo di ripristino_sc2}} * 6$ euro	Amministrazione Contraente
Tempo di ripristino	Avanzato: 12 ore lavorative	$Ip_{\text{tempo di ripristino_sc3}} * 5,6$ euro	Amministrazione Contraente

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Gara a procedura aperta per l'affidamento di un accordo quadro avente ad oggetto la fornitura, messa in esercizio e manutenzione di centrali telefoniche e di prodotti e servizi connessi per le pubbliche amministrazioni – ID 2857

Allegato n.1 al Capitolato tecnico speciale – Penali

Parametro	SMR	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diritto alla penale
(Severity Code 3)	Base: 24 ore lavorative	$I_{p_{\text{tempo di ripristino_sc3}}} * 6,5$ euro	Amministrazione Contraente
Tempo di intervento per attività di manutenzione	Avanzato: 2 ore lavorative	$I_{p_{\text{tempo di intervento per manutenzione}}} * 1,5$ euro	Amministrazione Contraente
	Base: 8 ore lavorative	$I_{p_{\text{tempo di intervento per manutenzione}}} * 3,5$ euro	Amministrazione Contraente
Tempo di riconfigurazione da remoto	Avanzato: 3 ore lavorative	$I_{p_{\text{tempo di riconfigurazione da remoto}}} * 1,5$ euro	Amministrazione Contraente
	Base: 12 ore lavorative	$I_{p_{\text{tempo di riconfigurazione da remoto}}} * 3,5$ euro	Amministrazione Contraente
Disponibilità unitaria del sistema telefonico	Avanzato: 99%	1,5 per mille del valore complessivo dell'Ordinativo di fornitura per ogni punto percentuale, o frazione di esso, di scostamento in diminuzione rispetto alla soglia minima richiesta	Amministrazione Contraente
	Base: 90%	1 per mille del valore complessivo dell'Ordinativo di fornitura per ogni punto percentuale, o frazione di esso, di scostamento in diminuzione rispetto alla soglia minima richiesta	Amministrazione Contraente

Tabella 3 – Penali relative ai servizi base di assistenza

La tabella che segue riporta la valorizzazione delle penali relative agli SLA previsti per i servizi di intervento su chiamata descritti al par.3.1.4.

Parametro	SMR	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diritto alla penale
Tempo di intervento su chiamata	Avanzato: 1 giorno lavorativo	1 per mille del valore complessivo dell'Ordinativo di fornitura per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla soglia minima richiesta	Amministrazione Contraente
	Base: 4 giorni lavorativi	0,8 per mille del valore complessivo dell'Ordinativo di fornitura per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla soglia minima richiesta	Amministrazione Contraente

Tabella 4 – Penali relative al servizio di intervento su chiamata

La tabella che segue riporta la valorizzazione delle penali relative agli SLA previsti per il superamento della soglia minima richiesta relativa al *tempo di segnalazione malfunzione*, come descritto al par. 3.1.5.

Parametro	SMR	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diritto alla penale
Tempo di segnalazione malfunzione	1 ora lavorativa	$l_{\text{tempo segnalazione malfunzione}} \cdot 1,5 \text{ euro}$	Amministrazione Contraente

Tabella 5 – Penali relative al servizio di presidio

La tabella che segue riporta la valorizzazione delle penali relative agli SLA previsti per la continuità del servizio, come descritto al par. 3.1.6.

Parametro	SMR	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diritto alla penale
Tempo di sospensione del servizio per singola attività concordata	1 ora lavorativa	$l_{\text{tempo}} \text{ sospensione per attività concordata} \cdot 1 \text{ euro}$	Amministrazione Contraente
Disponibilità unitaria dei prodotti software UCaaS	Up-time: 99,90% (valore mensile)	Ogni mese verrà applicata una penale pari al 4% del valore economico complessivo del servizio UCaaS , rispetto all'Ordinativo di fornitura, rapportato allo specifico mese di utilizzo, per ogni 0,1 punti percentuali di scostamento in diminuzione dalla soglia di riferimento.	Amministrazione Contraente
Disponibilità unitaria dei prodotti software CCaaS	Up-time: 99,90% (valore mensile)	Ogni mese verrà applicata una penale pari al 3,5% del valore economico complessivo del servizio CCaaS , rispetto all'Ordinativo di fornitura, rapportato allo specifico mese di utilizzo, per ogni 0,1 punti percentuali di scostamento in diminuzione dalla soglia di riferimento.	Amministrazione Contraente

Tabella 6 – Penali relative alla continuità del servizio

La tabella che segue riporta la valorizzazione delle penali relative agli SLA previsti per il superamento della soglia minima richiesta relativa ai servizi di Help desk, come descritto al par. 3.1.7.

Parametro	SMR	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diritto alla penale
Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche	90%	250 € per ogni punto percentuale o frazione di esso di scostamento in diminuzione rispetto alla soglia minima richiesta	Amministrazione Contraente

Tabella 7 – Penali relative al servizio di Help desk

La tabella che segue riporta la valorizzazione delle penali relative agli SLA previsti per il superamento della soglia minima richiesta relativa alla reportistica, come descritto al par. 3.1.8.

Parametro	SMR	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diritto alla penale
ritardo produzione report	3 giorni solari	0,8 per mille del valore complessivo dell'Ordinativo di fornitura per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla soglia minima richiesta	Amministrazione Contraente

Tabella 8 – Penali relative alla reportistica in favore delle Amministrazioni

La tabella che segue riporta la valorizzazione delle penali relative agli SLA previsti per il superamento della soglia minima richiesta relativa sostituzione delle risorse dell'**Affidatario del Contratto Esecutivo** ritenute inadeguate dall'**Amministrazione Contraente**, come descritto al par. 3.1.10.

Parametro	SMR	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diritto alla penale
Numero risorse inadeguate	2	500 € per ogni risorsa sostituita oltre il valore di soglia minima richiesta	Amministrazione Contraente

Tabella 9 – Penali relative alla competenza e capacità delle risorse professionali

La tabella che segue riporta la valorizzazione delle penali relative agli SLA previsti per il superamento della soglia minima richiesta relativa ai rilievi mossi all'**Affidatario del Contratto Esecutivo** dall'**Amministrazione Contraente**, come descritto al par. 3.1.11.

Parametro	SMR	Valorizzazione della penale	Soggetto avente diritto alla penale
Numero di rilievi	3	150 € per ogni rilievo eccedente il valore di soglia minima richiesta	Amministrazione Contraente

Tabella 10 – Penali relative ai rilievi

Si precisa che, con riferimento a quei parametri per i quali l'eventuale penale viene maturata allo scadere della prima settimana lavorativa di ritardo (5 giorni lavorativi), se il ritardo si protrae per altre settimane, si matura un'ulteriore penale ogni 5 giorni lavorativi di ritardo il cui valore, a seconda dei casi, può coincidere con quello della prima settimana ovvero raddoppiare.