



CAPITOLATO TECNICO

MANUTENZIONE APPARATI CRITTOGRAFICI HSM AEP E DELLE RELATIVE LICENZE SW DI UTILIZZO



INDICE

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1 | PREMESSA | 3 |
| 1.1 | DEFINIZIONI | 3 |
| 2 | OGGETTO DELLA FORNITURA E DURATA..... | 4 |
| 2.1 | SERVIZIO DI MANUTENZIONE | 4 |
| 3 | GESTIONE DEL SERVIZIO..... | 6 |
| 3.1 | RESPONSABILE DELLA FORNITURA | 6 |
| 3.2 | MODALITÀ DI COMUNICAZIONE | 6 |
| 3.3 | LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO | 7 |
| 3.4 | CONSEGNA | 7 |
| 4 | VERIFICA DI CONFORMITA' | 7 |
| 5 | FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO | 8 |
| 6 | RISERVATEZZA | 8 |
| 7 | ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA | 8 |
| 8 | DIVIETO DI SUBAPPALTO | 9 |
| 9 | LIVELLI DI SERVIZIO | 9 |
| 10 | PENALI | 12 |



1 PREMESSA

L'Unità Organizzativa ITI-SSS ha richiesto il rinnovo del servizio di manutenzione relativamente a n° 5 apparati crittografici HSM AEP Modello Keyper Pro 9720 dedicati alle Certification Authorities (CA) dei servizi telematici, e delle relative licenze software di utilizzo nell'ambito del sistema di sicurezza delle risorse di rete centrale dell'Amministrazione Finanziaria.

Il rinnovo della manutenzione si rende necessario al fine di garantire la continuità nell'erogazione dell'attività di certificazione svolta per l'Amministrazione.

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 della presente fornitura, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- **SOGEI:** la Società Generale di Informatica S.p.A., committente e beneficiaria del Servizio;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare 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;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio;
- **Amministrazione o MEF,** si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, nelle sue diverse articolazioni (i Dipartimenti), le Agenzie Fiscali, Equitalia, Corte dei Conti ecc. Rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attraverso le proprie infrastrutture informatiche, ogni attività di natura informatica;
- **HSM (Hardware Security Module):** Apparato hardware per la gestione di sistemi di crittografia e chiavi digitali di autenticazione;
- **Apparato:** Dispositivo elettronico hardware provvisto di software integrato con funzione di sistema operativo, utilizzato per eseguire particolari funzioni applicative;
- **Sede del Disaster Recovery:** indica la sede del Sistema Informativo della Fiscalità sita in una località distante circa 150 km dalla Sogei;
- **Sito secondario provinciale:** indica la sede secondaria provinciale del Sistema Informativo della Fiscalità sita in Roma;
- **Malfunzionamento:** qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto.



2 OGGETTO DELLA FORNITURA E DURATA

Il presente Capitolato disciplina l'affidamento del Servizio di manutenzione per N° 5 apparati crittografici HSM AEP modello Keyper Pro 9720 della durata di **30 (trenta) mesi, a partire dal 28 Luglio 2018 fino al 18 Gennaio 2021**, da erogarsi in favore della SOGEI, ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento delle prestazioni medesime così come regolamentate, oltre che dal presente Capitolato, anche dallo Schema di contratto e dalle Condizioni Particolari di RdO.

La Società si impegna, altresì, a fornire negli ultimi 2 (due) mesi di efficacia del presente contratto, ovvero nel caso di cessazione anticipata del contratto, il personale necessario al trasferimento del know-how e delle competenze a personale Sogei o a terze parti da questa designate. Le modalità di esecuzione di tali attività di trasferimento verranno congiuntamente concordate.

2.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

La Società dovrà erogare, per tutta la durata del contratto, il servizio di manutenzione oggetto del Capitolato tecnico, a perfetta regola d'arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale, secondo i termini e le modalità previste nel presente Capitolato e negli altri documenti relativi all'acquisizione.

Il servizio di manutenzione comprende tutte le attività necessarie a mantenere o a ripristinare il corretto funzionamento delle apparecchiature oggetto del servizio stesso nonché gli interventi e le modifiche tecniche utili ad elevarne il grado di affidabilità e/o a migliorarne il funzionamento e la sicurezza.

Il Servizio dovrà essere disponibile dalle ore 08:00 alle 18:00 nei giorni dal lunedì al venerdì ad esclusione delle sole festività nazionali e dovrà comprendere tutte le attività atte a garantire la piena funzionalità di tutti i prodotti hardware e software già installati presso la Sogei, specificati nella seguente tabella.

Tabella 1

| Tipologia | Quantità | Numero seriale | Descrizione |
|------------------|-----------------|-----------------------|--|
| Hardware | 1 | K1011017 | AEP modello Keyper Pro 9720 |
| | 1 | K1011035 | AEP modello Keyper Pro 9720 |
| | 1 | K1011036 | AEP modello Keyper Pro 9720 |
| | 1 | K1011038 | AEP modello Keyper Pro 9720 |
| | 1 | K1011079 | AEP modello Keyper Pro 9720 |
| Software | n.a. | n.a. | Software PKCS11 per l'utilizzo dell'apparato in ambiente Windows, Linux, Solaris |

La Società dovrà disporre di una struttura di assistenza tecnica per erogare il servizio di manutenzione al fine di garantire la piena funzionalità dei prodotti oggetto di supporto, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l'espletamento dei servizi nei tempi previsti.

A fronte di una segnalazione di malfunzionamento, effettuata da Sogei o da persone o imprese da essa delegate tramite le modalità riportate nel paragrafo 3.2, la Società è tenuta ad annotare la stessa in apposito registro o sistema di Trouble Ticketing e 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 paragrafo

9. In particolare, la Società, dovrà:

- accogliere ed analizzare la segnalazione ricevuta o la problematica rilevata;
- associare un numero identificativo univoco di ticket;
- notificare a Sogei l'apertura del guasto riportando numero di ticket, data e orario di accettazione;
- avviare una preliminare fase di analisi del malfunzionamento al termine della quale deve essere fornita una soluzione temporanea (workaround);
- comunicare l'esito della prima diagnosi a Sogei indicando i tempi di ripristino ipotizzati;
- coordinare gli interventi delle strutture della Società coinvolte;
- concordare con Sogei le modalità ed i tempi di intervento, curarne il monitoraggio;
- 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.

Per ogni segnalazione la Società dovrà registrare e tracciare nel sistema di Trouble Ticketing le seguenti informazioni:

- numero identificativo univoco 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.

Nel caso in cui il malfunzionamento dell'apparato richiedesse la sua sostituzione, questa dovrà essere effettuata con apparati del medesimo tipo, con funzionalità equivalenti o superiori rispetto ai precedenti e la Società dovrà adoperarsi, per quanto possibile, al recupero degli archivi presenti sulle apparecchiature da sostituire e alla migrazione degli stessi sui nuovi apparati. La Società dovrà comunicare ai responsabili Sogei la



marca, il modello e la matricola del nuovo apparato. E' a carico della Società l'installazione dei nuovi apparati in sostituzione ed il recupero degli apparati malfunzionanti presso i CED elencati al par 3.3.

Qualora si renda necessario l'intervento di un tecnico presso la sede Sogei, la Società dovrà avvertire preventivamente il responsabile Sogei per concordare tempi e modalità dell'intervento stesso.

Tutti gli elementi necessari allo svolgimento del servizio saranno comunque a cura e a carico della Società, ivi inclusi gli elementi che eventualmente si rendessero necessari per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti, ovvero i costi di trasferimento, riparazione e/o sostituzione degli apparati.

A chiusura dell'intervento la Società dovrà aggiornare la documentazione relativa allo stesso, le azioni intraprese, in modo da avere traccia di eventuali modifiche alle configurazioni e/o agli apparati hardware, nonché le date di esecuzione al fine di attestare il rispetto dei livelli di servizio.

3 GESTIONE DEL SERVIZIO

Il contratto avrà efficacia dalla data della sua stipula, fino al termine del periodo di manutenzione indicato al precedente paragrafo 2 e, comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società dovrà comunicare, trasmettendolo 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, 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.

Nel caso in cui tali canali, per specifiche esigenze della Società opportunamente comunicate a Sogei, dovessero essere modificati, la Società dovrà darne preventiva e tempestiva comunicazione a Sogei fornendo, nel contempo, le nuove modalità di contatto.



3.3 LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

La Società aggiudicataria, limitatamente agli eventuali interventi on site, dovrà eseguire le prestazioni contrattuali oggetto del seguente Capitolato presso le seguenti sedi:

- Via Carucci 99 (Roma)
- Sito secondario provinciale (Roma)
- Sede del Disaster recovery

3.4 CONSEGNA

L'eventuale consegna dei prodotti dovrà avvenire secondo le seguenti modalità:

- E-mail alla casella di posta asset_sw@sogei.it in cui si indica il link da cui scaricare la licenza d'uso;
- E-mail alla casella di posta asset_sw@sogei.it in cui si indica la chiave di accesso che consente di scaricare la licenza del portale del fornitore;
- E-mail alla casella di posta asset_sw@sogei.it con allegata la licenza software;
- Consegna di un supporto ottico/magnetico al magazzino Sogei, che dovrà, a sua volta, consegnarlo al gestore del Software Warehouse (SW), in questo caso la ricezione sul sistema OA verrà comunque fatta dal SWM e il bene entrerà direttamente nel SW (la consegna al magazzino Sogei resta fuori sistema).

La consegna deve essere accompagnata da apposita documentazione secondo quanto previsto sia dalla normative vigente, in materia civile e fiscale, sia dalle disposizioni che regolamentano la fornitura di beni per appalti pubblici.

4 VERIFICA DI CONFORMITA'

La verifica di conformità verrà eseguita con cadenza trimestrale, entro il mese successivo al trimestre di riferimento.

La verifica di conformità verrà eseguita direttamente dal soggetto a ciò incaricato in contraddittorio con il Fornitore.

La verifica di conformità si intende positivamente superata solo se tutte le prestazioni contrattuali siano state eseguite a perfetta regola d'arte e secondo la documentazione tecnica e d'uso fornita dall'Impresa.

Solo a seguito della positiva verifica di conformità verrà emesso il relativo verbale, la cui data, in caso di esito positivo, verrà considerata come data di accettazione.



5 FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento del corrispettivo verrà effettuato dalla Sogei previa presentazione di apposita fattura, che dovrà essere emessa successivamente al verbale di positiva verifica di conformità in coerenza con quanto previsto nello Schema di contratto.

In particolare, per il servizio di manutenzione, si applica la disciplina prevista per la fornitura di servizi a canone, come disciplinata dall'art. 15 comma 3 dello Schema di contratto e di seguito riportata:

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, successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento.

6 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.

SOGEI si riserva, comunque, la facoltà di richiedere alla Società la sottoscrizione di uno specifico accordo di riservatezza.

7 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

La Società aggiudicataria si impegna a porre in essere quanto necessario per 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, 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”, con riferimento ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato l'appalto 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 50,00 (cinquanta/00).

La Società si impegna a fornire il documento di valutazione dei rischi relativo alle attività di cui al presente



Capitolato, ai fini anche dell'integrazione/aggiornamento del D.U.V.R.I. (Documento Unico di Valutazione Rischio da Interferenze) di cui al comma 3 dell'art. 26 del suddetto decreto.

Per gli apparati per i quali dovesse rendersi necessaria la sostituzione, le apparecchiature fornite devono essere conformi alla normativa vigente che regola la loro produzione, commercializzazione ed utilizzazione.

Devono inoltre rispettare, ciascuna per le singole caratteristiche, le seguenti prescrizioni in materia di sicurezza:

- L.1/3/1968 n. 186, “disposizioni concernente la produzione di materiali, apparecchiature, installazioni e impianti elettrici ed elettronici”;
- L. 18/10/1977 n. 791 e successive modificazioni e integrazioni, “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. 25/7/2005 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. 3/4/2006, n.152 “Norme in materia ambientale”;
- D.lgs. 9/4/2008 n. 81, “attuazione dell'art.1 della l.3/8/2007 n.123 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”;
- Norme tecniche di riferimento.

8 DIVIETO DI SUBAPPALTO

La Società non potrà affidare ad altre imprese il Servizio, o parte delle sue attività, oggetto del presente Capitolato Tecnico.

9 LIVELLI DI SERVIZIO

Di seguito sono indicati i livelli di servizio temporali richiesti per l'espletamento dei servizi oggetto della fornitura unitamente ai relativi servizi di assistenza, supporto e manutenzione.

La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali per ritardato adempimento o ritardato ripristino, quantificate nei termini descritti nel successivo paragrafo 10.

I livelli di servizio richiesti per la manutenzione degli apparati dovranno rispettare le seguenti fasce temporali:

- i giorni lavorativi vengono definiti in base a fasce orarie che vanno dalle ore 08:00 alle 18:00 nei giorni dal lunedì al venerdì ad esclusione delle sole festività nazionali;
- il ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature dovrà avvenire entro e non oltre il



termine di 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione del malfunzionamento.

Relativamente alla gestione dei malfunzionamenti ed ai livelli di servizio richiesti per la loro gestione si fa riferimento, in questo Capitolato, alla seguente terminologia ed alle corrispondenti definizioni:

- **Malfunzionamento:** qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei prodotti in oggetto e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo.
- **Segnalazione di disservizio:** una segnalazione, effettuata da Sogei e tracciata dal sistema di comunicazione (Trouble Ticketing) relativa ad un malfunzionamento.
- **Presa in carico:** la segnalazione a Sogei della prima diagnosi e della previsione dei tempi di ripristino.
- **Tempo di presa in carico:** tempo intercorrente tra la segnalazione di disservizio e la presa in carico.
- **Risoluzione del malfunzionamento:** consiste nella completa eliminazione dell'anomalia rilevata e nel pieno ripristino di tutte le caratteristiche funzionali dei servizi o dei prodotti forniti ovvero nell'eliminazione di ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo.

A seguito della segnalazione di un malfunzionamento, la Società è tenuta ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore.

Deve essere notificata a Sogei la chiusura del ticket, operazione che la Società può effettuare dopo aver verificato con il personale Sogei l'effettiva risoluzione del problema.

Il mancato rispetto dei livelli di servizio espressi nel presente Capitolato potrà non comportare la piena applicazione delle relative penali, qualora Sogei riscontrasse circostanze oggettive che hanno impedito alla Società il rispetto dei tempi di ripristino, quali:

- manifestata 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 dell'apparato nei tempi previsti.

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

La Società si impegna a rispettare i seguenti tempi di presa in carico del problema a seconda della sua gravità:



Tabella 2

| Gravità | Tempi di presa in carico | Tempo di risoluzione |
|---------|--------------------------|---|
| Critica | 30 minuti | La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro 8 (otto) ore a partire dal momento in cui lo ha preso in carico fermo restando che, entro lo stesso termine, dovrà comunque garantire la fornitura di una soluzione temporanea (workaround). Trascorso tale termine senza averla fornita, ferma restando l'applicazione delle penali previste, dovrà intervenire presso Sogei un tecnico esperto. |
| Alta | 2 ore | La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro 1 (un) giorno lavorativo a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento fermo restando che, entro lo stesso termine, dovrà comunque garantire la fornitura di una soluzione temporanea (workaround). Trascorso tale termine senza averla fornita, ferma restando l'applicazione delle penali previste, dovrà intervenire presso Sogei un tecnico esperto. |
| Media | 1 giorno lavorativo | La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro 5 (cinque) giorni a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento fermo restando che, entro lo stesso termine, dovrà comunque garantire la fornitura di una soluzione temporanea (workaround). |
| Bassa | 1 giorno lavorativo | La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro 10 (dieci) giorni a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento fermo restando che, entro lo stesso termine, dovrà comunque garantire la fornitura di una soluzione temporanea (workaround). |

Ai fini dell'individuazione della gravità di un malfunzionamento, faranno fede le seguenti definizioni:

- **Critica:** il prodotto/servizio fornito, o parte di esso, risulta bloccato o non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; la situazione di blocco riguarda un'attività "business critical" della Sogei o dell'Organizzazione e interessa più di un utente.
- **Alta:** una componente del prodotto fornito, utilizzata per un'attività "business critical", risulta non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo e rende parziale la fruizione del prodotto/servizio.
- **Media:** una componente del prodotto fornito non è conforme a quanto dichiarato nella relativa documentazione; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario e la soluzione adottata è funzionante ma non nelle modalità e prestazioni richieste.
- **Bassa:** alcune funzionalità secondarie del prodotto fornito risultano degradate o non corrispondenti al funzionamento atteso; il malfunzionamento ha un impatto operativo minimo.

**10 PENALI**

Sogei applicherà le penali, secondo i seguenti casi:

- Per ogni giorno solare di ritardo rispetto ai termini di cui al precedente par. 2.1, la SOGEI, conformemente a quanto indicato all'articolo 13 dello Schema di contratto, applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;

Per quanto riguarda la gestione dei malfunzionamenti, con riferimento ai livelli di servizio definiti nel paragrafo 9, si farà riferimento, per la quantificazione delle eventuali penali, alla tabella ed alla formula di calcolo indicate nel seguito.

Tabella 3

| Indicatore | Unità di misura | Soglia minima richiesta | Penalizzazione unitaria |
|--|-----------------|-------------------------|--|
| Tempestività di presa in carico di segnalazioni di gravità CRITICA | numero | Entro 30 minuti | Per ogni evento non gestito coerentemente alla soglia indicata: 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto. |
| Tempestività nella risoluzione di anomalie di gravità CRITICA | numero | Entro 8 ore | Per ogni evento non gestito coerentemente alla soglia indicata: 0,2% (zerovirgoladuepercento) dell'importo totale del contratto. Per ogni ora di ulteriore ritardo, verrà applicata un'ulteriore penalizzazione pari a 0,05% (zerovirgolazero cinquepercento) dell'importo totale del contratto |
| Tempestività di presa in carico di segnalazioni di gravità ALTA | numero | Entro 2 ore | Per ogni evento non gestito coerentemente alla soglia indicata: 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto |
| Tempestività nella risoluzione di anomalie di gravità ALTA | numero | Entro 1 giorno | Per ogni evento non gestito coerentemente alla soglia indicata: 0,2% (zerovirgoladuepercento) dell'importo totale del contratto. Per ogni ora di ulteriore ritardo, verrà applicata un'ulteriore penalizzazione pari a 0,03% (zerovirgolazero trepercento) dell'importo totale del contratto |
| Tempestività di presa in carico di segnalazioni di gravità MEDIA | numero | Entro 1 giorno | Per ogni evento non gestito coerentemente alla soglia indicata: 0,08% (zerovirgolazero otto percento) dell'importo totale del contratto |
| Tempestività nella risoluzione di anomalie di gravità MEDIA | numero | Entro 5 giorni | Per ogni evento non gestito coerentemente alla soglia indicata: 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto. |



| | | | |
|--|--------|-----------------|---|
| Tempestività di presa in carico di segnalazioni di gravità BASSA | numero | Entro 1 giorno | Per ogni evento non gestito coerentemente alla soglia indicata: 0,05% (zerovirgolazero cinqueper cento) dell'importo totale del contratto |
| Tempestività nella risoluzione di anomalie di gravità BASSA | numero | Entro 10 giorni | Per ogni evento non gestito coerentemente alla soglia indicata: 0,1% (zerovirgolauno per cento) dell'importo totale del contratto. |

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