

CAPITOLATO TECNICO

SOLUZIONE PER LA PRODUZIONE AUTOMATICA DI DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

INDICE

1	DEFINIZIONI	3
2	OGGETTO E DURATA.....	3
2.1	SERVIZIO CLOUD COMPRENSIVO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE	3
2.2	SERVIZI PROFESSIONALI	4
2.3	DURATA	5
3	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO.....	5
3.1	GENERALITÀ	5
3.2	RESPONSABILE DELLA FORNITURA.....	5
3.3	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	5
3.4	ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI	6
3.5	ASSISTENZA E MANUTENZIONE	7
4	ADEMPIMENTI PER LA TUTELA DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E PER LA SICUREZZA	7
5	OBBLIGHI DI RISERVATEZZA	8
6	VERIFICA DI CONFORMITA'	8
7	MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO.....	8
8	LIVELLI DI SERVIZIO	9
9	PENALI.....	10

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;
- **Società:** la società affidataria del servizio;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato.

2 OGGETTO E DURATA

Oggetto del presente Capitolato è l'acquisizione della piattaforma cloud no-code Jamio Openwork – in modalità PaaS - per la produzione automatica della documentazione amministrativa di Consip.

Consip, nell'ambito di un percorso di Digital Transformation - processo che implica cambiamenti tecnologici, culturali e organizzativi, finalizzato all'adozione di strumenti e tecnologie digitali necessari all'efficientamento dei servizi offerti -, ha rilevato la necessità di adottare una soluzione tecnologica che permetta di gestire in modo efficiente e automatizzato l'intero ciclo di vita dei documenti standard aziendali.

La soluzione da acquisire, per rispondere alle esigenze di Consip, è una piattaforma software di Document Automation che permetta agli utenti Consip di potenziare la propria capacità di produzione documentale, in termini di quantità e qualità, tramite l'automazione di alcuni step (quali la generazione, la gestione e la valorizzazione) relativi alla composizione degli elaborati, semplificando i processi e riducendo i margini di errore.

La soluzione richiesta deve quindi agevolare la redazione, l'aggiornamento e la gestione, nonché la compilazione e la valorizzazione dei documenti, come meglio definito al successivo Par. 2.1 e fornire i Servizi professionali di cui al Par. 2.2.

Nella tabella che segue vengono forniti i dettagli dell'acquisizione:

Codice	Descrizione
1	Servizio Cloud erogato tramite piattaforma Jamio PaaS comprensivo di Assistenza e Manutenzione (durata: 24 mesi)
2	Servizi professionali

(Tabella a)

2.1 SERVIZIO CLOUD COMPRENSIVO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Requisito imprescindibile, pena la decadenza del contratto, è che alla data di stipula e per tutta la durata contrattuale risulti mantenuta la qualifica ACN "QC2" del servizio "SaaS" denominato "Jamio Openwork", nonché la pubblicazione dell'esito della qualificazione attribuita nel Catalogo dei servizi cloud per la PA.

Quanto sopra è richiesto al fine di garantire che l'infrastruttura adottata rispetti i requisiti di sicurezza, affidabilità e conformità normativa, in linea con il Regolamento per la qualificazione dei servizi cloud per la Pubblica Amministrazione.

In particolare, la configurazione della soluzione deve prevedere, al minimo:

- Area di produzione con:
 - 20 utenti nominali con accesso sempre garantito ai Key Users;
 - Fino a 100 utenti concorrenti in aggiunta ai nominali, in caso di picchi di utilizzo;
- Storage incluso: 500 GB;
- Ambienti separati per sviluppo e collaudo;
- Servizio di Assistenza e Manutenzione attivato e gestito tramite portale di ticketing dedicato (Cfr. Par. 9 "Livelli di servizio") e comunicazione di un indirizzo mail e un numero di telefono a cui raggiungere il Customer service in caso di impossibilità di accesso alla piattaforma.

Di seguito si riportano le funzioni minime che devono essere garantite:

- Gestione centralizzata e versionamento degli standard documentali;
- Taggatura dei documenti con placeholder per la compilazione automatica;
- Composizione automatica dei documenti di gara tramite recupero dati da database aziendali;
- Definizione e progettazione di workflow configurabili per la collaborazione tra le aree coinvolte;
- Interfaccia intuitiva e configurabile per utenti con diversi profili;
- Integrazione con sistemi esterni e compatibilità con MS Office;
- Alti standard di protezione dei dati e cybersecurity;
- Elevate prestazioni e tempi di risposta ottimali anche sotto carico;
- Interfaccia intuitiva e supporto alla collaborazione, gestione attività, comunicazioni e archiviazione;
- Architettura scalabile, affidabile e manutenibile;
- Soluzione fruibile e compatibile con i principali browser;
- Interoperabilità con i sistemi interni di Consip;
- Soluzione PaaS qualificata QC2 da ACN, conforme ai requisiti di sicurezza e affidabilità.

Inoltre, il servizio è comprensivo di attivazione degli ambienti acquistati (produzione, sviluppo, collaudo), configurazione di utenti e ruoli, e consegna delle chiavi d'accesso agli utenti.

2.2 SERVIZI PROFESSIONALI

I Servizi professionali comprendono le attività di supporto professionale e progettuale in merito a:

- Analisi funzionale fino a 15 template e loro fattorizzazione (scomposizione in sezioni, entità, etc.);
- Sviluppo delle funzionalità per ciascun template:
 - Creazione guidata dei template tramite add-in per Microsoft Word, con possibilità di inserimento dei tag selezionando da un elenco di entità disponibili sulla piattaforma (es. riferimenti normativi, sezioni, tipo di bando, ecc.);
 - Verifica della consistenza del template (controllo che tutti i tag siano definiti in piattaforma);
 - Generazione automatica on demand del template, mediante composizione delle entità richiamate;
 - Versionamento e confronto tra versioni di sezioni e template;

- Visualizzazione a grafo delle relazioni tra le varie risorse;
- Interoperabilità con i sistemi interni di Consip;
- Integrazione con Microsoft Office 365;
- Deploy in produzione con configurazione dei 15 template analizzati.

Comprese nei Servizi professionali sono inoltre previste, successivamente al rilascio in esercizio, le seguenti attività:

- Formazione per circa 20 Key Users, con trasferimento di competenze per la creazione autonoma dei successivi template;
- Affiancamento operativo ai Key Users nelle fasi iniziali di utilizzo;

2.3 DURATA

Il contratto acquista efficacia dalla data di sottoscrizione ed avrà una durata di 24 mesi a partire dalla “Data di Accettazione della Fornitura” di cui al paragrafo 3.5.

Il Servizio di Assistenza e Manutenzione, compreso nella fornitura, dovrà essere erogato per tutta la durata contrattuale, a partire dalla Data di Accettazione della Fornitura.

3 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

3.1 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 e nell'offerta della Società.

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

3.2 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società dovrà comunicare, alla stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni.

Il Responsabile della fornitura sarà l'interlocutore unico della Committente per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali. Sarà sua cura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Il Responsabile della fornitura dovrà essere reperibile telefonicamente oltre che per posta elettronica.

Tale Referente non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per Consip.

3.3 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula del contratto, un indirizzo e-mail, un numero di telefono al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali. Comunicherà inoltre l'indirizzo del portale di ticketing dedicato cui notificare le richieste di intervento di cui al Paragrafo 3.6 - Assistenza e Manutenzione del presente capitolato tecnico.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico della Società.

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

3.4 ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

3.4.1 Piano di lavoro

Entro 15 giorni lavorativi dalla stipula del contratto verrà svolta una riunione di kick off con la Committente per definire le specifiche di dettaglio delle attività contrattuali, a valle della quale la Società dovrà consegnare un Piano di lavoro che dovrà essere approvato dalla Committente, funzionale alla configurazione e all'attivazione della piattaforma e alla realizzazione dei template previsti, ove definirà:

- le attività e i relativi tempi relativi alla configurazione della piattaforma e alla realizzazione dei template previsti, nonché le tempistiche relative all'erogazione della formazione;
- l'articolazione della Verifica della configurazione da parte di Consip, riguardante il corretto funzionamento della piattaforma.

3.4.2 Configurazione iniziale

Le attività di configurazione della piattaforma di cui al Par. 2.1, dovranno concludersi entro i termini definiti nel Piano di lavoro concordato con la Committente **e comunque non oltre un mese solare** dalla riunione di kick off.

La corretta configurazione dei vari ambienti della piattaforma sarà sottoposta a Verifica di conformità.

A fronte dell'esito positivo della Verifica della configurazione verrà redatto un apposito verbale di Verifica di conformità, all'interno del quale sarà indicata la **"Data di Attivazione del Servizio"**.

Nel caso di esito negativo della Verifica della configurazione, 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 Verifica della configurazione.

Nell'ipotesi in cui anche la seconda Verifica della configurazione 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..

3.4.3 Servizi professionali

Le attività definite al Par. 2.2 relative ai Servizi professionali, con particolare riferimento al deploy in esercizio dei template previsti, saranno oggetto di pianificazione nell'ambito di dettagliati stream progettuali all'interno del Piano di lavoro concordato con la Committente.

I vari stream progettuali saranno sottoposti a collaudo e conseguente Verifica di Conformità.

All'interno del Piano di lavoro saranno pianificate anche le attività di Formazione e Affiancamento operativo e saranno oggetto di Verifica di conformità a valle della loro erogazione.

3.4.4 Stato Avanzamento Lavori

La Società dovrà produrre mensilmente, entro il 5 del mese successivo a quello di competenza, un SAL di riepilogo riportante le attività svolte nel periodo. I SAL riguardanti attività oggetto di fatturazione saranno sottoposti ad approvazione durante le Verifiche di conformità.

3.5 ASSISTENZA E MANUTENZIONE

A partire dalla “Data di Attivazione del Servizio” e per i successivi 24 mesi la Società dovrà prestare il Servizio di Assistenza e Manutenzione (di cui al Paragrafo 2.1 del presente Capitolato tecnico), incluso nella fornitura della soluzione.

Il Servizio di Assistenza e manutenzione deve essere garantito 5 giorni su 7 dal lunedì al venerdì per 10 ore al giorno nella fascia oraria 8:00 – 18:00.

Il servizio prevede le seguenti attività:

- Service Desk-Event Management: ricevimento e registrazione richieste;
- Incident Management: rimozione di qualunque evento (Incident) che possa impedire o compromettere la normale operatività dell'utente;
- Problem Management: identificazione e rimozione di errori che generino il reiterarsi di Incident.

Il servizio di Assistenza e Manutenzione consiste nella correzione delle anomalie e nella risoluzione di blocchi o altri inconvenienti non pianificati che si dovessero verificare nella piattaforma durante il periodo contrattuale. Il servizio comprende anche l'esecuzione delle prove e dei controlli necessari a garantire il ripristino del pieno funzionamento della piattaforma stessa.

La Consip comunicherà alla Società gli eventuali malfunzionamenti mediante i canali di comunicazione di cui al paragrafo 3.3.

La Società è obbligata, in caso di malfunzionamento – intendendosi per malfunzionamento qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio e, in ogni caso, ogni difformità di funzionamento rispetto alla documentazione tecnica e alla manualistica d'uso – a ripristinare la piena funzionalità della piattaforma, secondo i livelli di servizio specificati nel paragrafo 9.

4 ADEMPIMENTI PER LA TUTELA DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E PER LA SICUREZZA

La Società si impegna al rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e D.Lgs. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. 101/2018 e s.m.i., nonché dei provvedimenti emanati ed emanandi dal Garante per la protezione dei dati personali.

Al riguardo, la Società è nominata Responsabile del Trattamento dei dati personali alla Stipula del contratto e si impegna al rispetto delle istruzioni che le saranno in tal senso impartite.

La Società si impegna a porre in essere tutto quanto necessario per garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D.Lgs. 81/2008 s.m.i., cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti del Committente, ai fini degli adempimenti di cui all'art. 26 del citato decreto.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l'obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

5 OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

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 della Committente.

6 VERIFICA DI CONFORMITA'

La prima Verifica di Conformità, relativa alla piattaforma PaaS, che determina l'Attivazione del Servizio, verrà redatta al termine della Verifica della configurazione, di cui al Par. 3.4.2 del presente Capitolato Tecnico, volta a certificare che tutte le attività risultino 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.

Le successive Verifiche di Conformità verranno svolte in riferimento a quanto previsto al Par. 3.4.3 del presente Capitolato Tecnico.

Al termine della Verifica di Conformità conclusasi positivamente, la Committente emetterà l'attestazione di Verifica di Conformità positiva.

In caso esito negativo della Verifica di Conformità, il Fornitore dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni, salvo il diverso termine che sarà concesso dalla Consip in sede di verbale 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.

7 MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Ai fini del pagamento del corrispettivo contrattuale, La fatturazione dovrà essere prodotta secondo le disposizioni di cui all'art. 14 delle Condizioni contrattuali e secondo quanto indicato di seguito.

In relazione alle tipologie di fornitura di cui al paragrafo 2, tabella a), le fatture dovranno essere prodotte secondo quanto di seguito disciplinato:

- per il Servizio Cloud erogato tramite piattaforma Jamio PaaS, comprensivo di Assistenza e Manutenzione, ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel contratto, il Fornitore dovrà emettere fattura anticipata in un'unica soluzione, successivamente alla relativa Verifica di conformità positiva di cui al precedente paragrafo 6.
- per i Servizi professionali, le fatture potranno essere emesse ad evento, a valle del rilascio da parte della Committente delle Verifiche di conformità positive di cui al precedente paragrafo 6.

A ciascuna fattura dovrà essere allegato il Verbale di Verifica di Conformità con esito positivo.

Il pagamento del corrispettivo verrà effettuato dalla Consip secondo le modalità di cui alla vigente normativa, D.Lgs n. 231/2002, e in coerenza con quanto previsto dalle Condizioni contrattuali.

8 LIVELLI DI SERVIZIO

Il Fornitore, nell'esecuzione del contratto, dovrà rispettare le seguenti scadenze e tutti i livelli di servizio di seguito indicati:

1. il nominativo, i riferimenti telefonici e gli indirizzi email e PEC del **Responsabile della Fornitura**, di cui al Par. 3.2 "Responsabile della fornitura", devono essere comunicati alla stipula del contratto;
2. I **canali di comunicazione**, di cui al Par. 3.3 "Modalità di comunicazione", devono essere comunicati entro 5 giorni dalla stipula del contratto;
3. il **Piano di Lavoro** di cui al Par. 3.4.1. "Piano di lavoro", deve essere consegnato entro 15 giorni lavorativi dalla stipula del contratto, a valle della riunione di kick off. Nel caso di richiesta di modifiche da parte di Consip, il nuovo Piano di Lavoro deve essere consegnato entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta di Consip;
4. La **Configurazione iniziale** del Servizio di cui al Par. 2.1 "Servizio Cloud comprensivo di Assistenza e Manutenzione" dovrà concludersi entro i termini definiti nel Piano di lavoro concordato con la Committente e comunque non oltre un mese solare dalla data di kick off;
5. tutte le **scadenze riportate nel Piano di Lavoro** di cui al Par. 2.2 "Servizi professionali" dovranno rispettare le scadenze indicate nel Piano di lavoro condiviso con la Committente;
6. i **SAL mensili** di cui al Par. 3.4.4. "Stato Avanzamento Lavori", devono essere consegnati entro il 5 del mese successivo a quello di competenza (se cade in giorno festivo, anticipare al primo giorno lavorativo utile);
7. la **disponibilità minima garantita** della Piattaforma PaaS deve essere pari ad almeno il 99,8 % del tempo calcolata su base annuale. A partire dalla data di Attivazione del servizio, la Società dovrà fornire annualmente della reportistica a comprova del rispetto della soglia minima di disponibilità garantita.
8. Il **Servizio di Assistenza e Manutenzione** erogato dalla Società deve essere garantito 5 giorni su 7, dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria 9:00 – 18:00 e sarà monitorato secondo i seguenti parametri.
 - Tempo di presa in carico: inteso come il tempo in ore lavorative intercorrente tra la richiesta di intervento effettuata da Consip e l'assegnazione di un responsabile della Società per l'esecuzione.
 - Tempo di risoluzione: inteso come il tempo in ore lavorative intercorrente tra la presa in carico della richiesta e l'applicazione della soluzione. Il processo di risoluzione include le investigazioni utili a validare il fenomeno, comprendere le circostanze in cui si manifesta, riprodurre il fenomeno in ambiente diverso dalla produzione, identificare le aree applicative e/o i moduli e/o i servizi infrastrutturali responsabili del fenomeno, vagliare le alternative per la rimozione dei comportamenti indesiderati, selezionare l'alternativa ritenuta più opportuna, allocare le risorse, attivare l'attuazione del piano di risoluzione, eseguire le attività, eseguire la necessaria Verifica della configurazione, implementare la soluzione in esercizio e chiudere il ticket.

Le richieste di intervento verranno inviate dalla Committente alla Società tramite le modalità di cui al paragrafo 3.3 (portale di ticketing dedicato).

La priorità verrà assegnata dalla Committente alla richiesta di apertura del ticket e verificata da parte della Società in sede di apertura del ticket stesso.

Tipologia di Problema	Priorità
Indisponibilità della piattaforma, dei servizi erogati e malfunzionamenti gravi che impediscono l'utilizzo delle funzionalità agli utenti	1 - CRITICA
Malfunzionamenti che impediscono l'utilizzo di alcune funzionalità o che rallentano significativamente le prestazioni della soluzione per gli utenti	2 – ALTA
Malfunzionamenti che limitano l'utilizzo di alcune funzionalità ad alcuni utenti ma per i quali è possibile definire un work-around	3 - MEDIA

Malfunzionamenti che non pregiudicano significativamente l'utilizzo della soluzione e che sono limitati ad un singolo utente	4 - BASSA
--	------------------

La Società, nell'espletamento del Servizio di Assistenza e Manutenzione, si impegna a garantire il rispetto dei livelli di servizio minimi di seguito riportati, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 9.

Priorità Problema	Presa in carico	Risoluzione
1 - CRITICA	entro le 2 ore lavorative successive alla segnalazione	entro 12 ore lavorative successive alla presa in carico
2 - ALTA	entro le 2 ore lavorative successive alla segnalazione	entro 12 ore lavorative successive alla presa in carico
3 - MEDIA	entro le 2 ore lavorative successive alla segnalazione	entro 12 ore lavorative successive alla presa in carico
4 - BASSA	entro le 2 ore lavorative successive alla segnalazione	entro 12 ore lavorative successive alla segnalazione

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, proporrà alla Committente un nuovo termine, provvedendo a riportare in apposita nota tale nuova proposta. Qualora la nota venisse accettata dalla committente, dovrà essere sottoscritta da entrambe le parti.

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

9 PENALI

Oltre a quanto previsto nelle "Condizioni contrattuali", Consip applicherà le seguenti penali:

- per ogni giorno lavorativo di ritardo nella **consegna del Piano di lavoro** rispetto ai tempi previsti al precedente Par. 3.4.1. "Piano di lavoro", Consip si riserva di applicare una penale pari allo 0,5 (zerovirgolacinque) per mille dell'importo contrattuale;
- per ogni giorno lavorativo di ritardo nella **conclusione della Configurazione iniziale** rispetto ai tempi previsti al precedente paragrafo 3.4.2. "Configurazione iniziale", Consip si riserva di applicare una penale pari allo 0,5 (zerovirgolacinque) per mille dell'importo contrattuale;
- per ogni giorno di ritardo nell'**esecuzione delle prestazioni** (consegna dei deliverable o completamento delle attività) rispetto ai termini espressi nel Piano approvato di cui al Par. 3.4 "Organizzazione della attività contrattuali", la Committente applicherà una penale pari allo 0,5 (zerovirgolacinque) per mille dell'importo contrattuale.
- per ogni giorno lavorativo di ritardo nella **consegna dei SAL**, rispetto ai tempi previsti al Par. 3.4.4 "Stato Avanzamento Lavori", Consip si riserva di applicare una penale pari allo 0,5 (zerovirgolacinque) per mille dell'importo contrattuale;
- In caso di **disponibilità della piattaforma PaaS** inferiore al 99,8 % del tempo calcolata su base annuale indicato al precedente Par. 8 "Livelli di Servizio", Consip si riserva di applicare una penale

- pari all'uno per mille (1 ‰) dell'importo contrattuale per ogni ora di indisponibilità oltre la soglia minima garantita;
6. per ogni ora di ritardo nella **Presa in carico delle richieste di assistenza** rispetto al valore indicato al Par. 8 "Livelli di Servizio", Consip si riserva di applicare una penale pari allo 0,5 (zerovirgolacinque) per mille dell'importo contrattuale;
 7. per ogni ora di ritardo rispetto ai **tempi di Risoluzione** previsti al Par. 8 "Livelli di servizio" per il livello di priorità **CRITICA**, la Committente applicherà una penale pari al 2 (due) per mille dell'importo contrattuale
 8. per ogni ora di ritardo rispetto ai **tempi di Risoluzione** previsti al Par. 8 "Livelli di servizio" per il livello di priorità **ALTA**, la Committente applicherà una penale pari al 1 (uno) per mille dell'importo contrattuale;
 9. per ogni ora di ritardo rispetto ai **tempi di Risoluzione** previsti al Par. 8 "Livelli di servizio" per i livelli di priorità **MEDIA e BASSA**, la Committente applicherà una penale pari allo 0,5 (zerovirgolacinque) per mille dell'importo contrattuale
 10. in caso di **decadenza della qualifica ACN "QC2"** e della pubblicazione della qualifica nel **Catalogo dei servizi cloud per la PA**, Consip applicherà una penale pari al 10% dell'importo contrattuale e si avvarrà della facoltà di rescindere il contratto.

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