

OMCeO Como

Capitolato tecnico Suite MeO 2.0

Affidamento diretto, ai sensi dell'art. 50 comma 1 lett. A) e b) del D.Lgs. 31/03/2023 n. 36 e dell'art. 1 del D.L. n.76/2020 conv. in Legge 120/20, del Servizio Cloud in modalità SaaS della Suite MeO 2.0

CIG: B28AF16EA4

Sommario

1.	ACRONIMI E TERMINI CHIAVE	3
2.	Implementazione suite mEo 2.0	5
3.	AVVIAMENTO E IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA	5
4.	CLOUD SAAS QUALIFICATO ACN	7
5.	NORMATIVA.....	7
6.	ATTIVITÀ INCLUSE NELLA FORNITURA	8
7.	RIUSO.....	8
8.	TITOLARITÀ	9
9.	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	9

1. ACRONIMI E TERMINI CHIAVE

Acronimo	Descrizione
DTD	Dipartimento per la Trasformazione Digitale
PNRR	Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza
App IO	App Input/Output per i Servizi Pubblici
pagoPA	Piattaforma Digitale Pagamenti Pubblica Amministrazione
SPID	Sistema Pubblico di Identità Digitale
CIE	Carta d'identità Elettronica Italiana
eIDAS	Regolamento europeo per l'identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno (electronic IDentification, Authentication and trust Services)
RTI	Raggruppamento Temporaneo di Imprese
SA	Stazione Appaltante
AGID, AGENZIA	Agenzia per l'Italia Digitale
Codice /Codice dell'Amministrazione Digitale/CAD	Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.
Cloud della PA	Insieme di infrastrutture tecnologiche remote utilizzate come risorsa virtuale per la memorizzazione e/o l'elaborazione nell'ambito di un servizio
CSP	Cloud Service Provider, fornitore di servizi Cloud
CSC	Cloud Service Consumer acquirente e fruitore di servizi erogati in modalità Cloud.
CSN	Cloud Service Partner, è un soggetto terzo che può svolgere attività di supporto o di consulenza per conto del CSP, del CSC o di entrambi.
Marketplace Cloud ACN	Piattaforma digitale che permette la selezione e l'acquisto di servizi IaaS e PaaS offerti dai CSP qualificati da AgID, nonché i servizi SaaS qualificati ai sensi della Circolare AgID "Criteri per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA"
SaaS	Software as a Service Tra i modelli di servizio offerti dalle piattaforme di Cloud computing, il Software as a Service (SaaS) è il servizio fully-managed in cui il gestore del servizio si occupa della predisposizione, configurazione, messa in esercizio e manutenzione dello stesso, lasciando al fruitore del servizio il solo ruolo di utilizzatore delle funzionalità offerte e che, quindi, non senza oneri di gestione, gestisce o controlla l'infrastruttura cloud necessaria all'erogazione del servizio sottostante

PaaS	Platform as a Service Una categoria di servizi cloud in cui le funzionalità cloud offerte sono di tipo programmatico ovvero il CSC può amministrare, disporre ed eseguire applicazioni Cloud utilizzando uno o più linguaggi di programmazione, uno o più ambienti di sviluppo/esecuzione supportati dal CSP
IaaS	Infrastructure as a Service Una categoria di servizi cloud in cui le funzionalità cloud offerte sono di tipo infrastrutturale, tali funzionalità consentono al CSC di disporre autonomamente in modo programmatico di risorse di computing, di storage e networking
RUP	Responsabile Unico del Progetto
DEC	Direttore Esecuzione Contratto
GDPR	General Data Protection Regulation - Regolamento generale sulla protezione dei dati
SLA	Service Level Agreement

2. IMPLEMENTAZIONE SUITE MEO 2.0

L'affidamento ha per oggetto lo svolgimento di tutte le attività e operazioni inerenti e conseguenti alla migrazione dei seguenti applicativi OnPremise dell'Ente:

- Gestione Albi iscritti (MS Access)
- Protocollo informatico (IrideDoc di Tecsìs srl)
- Fatture elettroniche (FattureDoc di Tecsìs srl)
- Contabilità e Bilancio (files Excel)
- Gestione solleciti iscritti (MS Access)
- Comunicazioni massive iscritti (MS Access)
- Procedimenti disciplinari iscritti (files Excel)
- Fascicoli iscritti (files .pdf)
- Delibere (files .pdf, .p7m)
- Rilevazione presenze

alla Suite MeO 2.0 in Cloud SaaS qualificato ACN, nonché servizi di installazione, personalizzazione, formazione, assistenza utenti e manutenzione, come dettagliato nel presente Capitolato Tecnico

3. AVVIAMENTO E IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA

L'Operatore affidatario dovrà garantire ed attestare il completamento delle attività in coerenza con gli obiettivi concordati con l'Ente, ed in particolare, l'Operatore dovrà completare le attività secondo le seguenti tabelle:

Gestione Albi e iscritti	Tempi massimi di consegna/completamento attività
Predisposizione idoneo ambiente di test in Cloud SaaS qualificato ACN	30gg da data affidamento
Configurazione e profilazione utenti con autenticazione forte (MFA) in ambiente di test	30gg da data affidamento
Predisposizione idoneo ambiente di produzione (diverso e indipendente da ambiente di test) in Cloud SaaS qualificato ACN con i moduli oggetto del presente affidamento	Entro il 31 ottobre 2024
Fornitura e installazione certificati SSL per l'accesso alla Suite MeO lato backend e frontend su dominio indicato dall'Ente	Entro il 31 ottobre 2024
Configurazione e profilazione utenti con autenticazione forte (MFA) in ambiente di produzione	Entro il 31 ottobre 2024
Predisposizione area "Anagrafica" in ambiente di test	30 gg da data affidamento
Predisposizione area "Anagrafica" in ambiente di produzione	Entro il 31 ottobre 2024
Predisposizione tool di migrazione area "Anagrafica" da archivi in uso all'Ente	Entro il 30 settembre 2024
Validazione da parte dell'Ente dei dati migrati in area "Anagrafica" in ambiente di test	Entro il 15 novembre 2024
Migrazione dei dati nell'Area "Anagrafica" in ambiente di produzione	Entro il 31 dicembre 2024
Predisposizione modulo "Procedimenti disciplinari" con scadenziario automatico e alert per avviso sulla scadenza dei termini in ambiente di test	Entro il 31 ottobre 2024
Predisposizione modulo "Procedimenti disciplinari" con scadenziario automatico e alert per avviso sulla scadenza dei termini in ambiente di test	Entro il 31 novembre 2024
Formazione Area "Anagrafica"	Entro il 31 dicembre 2024

Formazione specifica su “Procedimenti disciplinari”	Entro il 31 dicembre 2024
Migrazione dei dati relativi ai “Procedimenti disciplinari” chiusi in ambiente di produzione	Entro il 31 dicembre 2024
Supporto all’inserimento manuale dei “Procedimenti disciplinari” aperti in ambiente di produzione	Entro il 31 dicembre 2024
Predisposizione area “Protocollo” in ambiente di test	30 gg da data affidamento
Predisposizione area “Protocollo” in ambiente di produzione	Entro il 31 ottobre 2024
Predisposizione invio in Conservazione	Entro il 30 novembre 2024
Predisposizione tool di migrazione area “Protocollo” da archivi in uso all’Ente	Entro il 15 ottobre 2024
Validazione da parte dell’Ente dei dati migrati in area “Protocollo” in ambiente di test	Entro il 30 novembre 2024
Migrazione dei dati nell’Area “Protocollo” in ambiente di produzione sino al 30 novembre 2024	Entro il 31 dicembre 2024
Migrazione dei dati nell’Area “Protocollo” in ambiente di produzione dal 1° dicembre 2024 al 31 dicembre 2024	Entro il 15 gennaio 2025
Formazione Area “Protocollo”	Entro il 31 dicembre 2024
Predisposizione area “Contabilità” in ambiente di test	30 gg da data affidamento
Predisposizione area “Contabilità” in ambiente di produzione (solo gestione fatture elettroniche, generazione avvisi di pagamento PagoPa)	Entro il 31 ottobre 2024
Predisposizione tool di migrazione area “Contabilità” da archivi in uso all’Ente (solo gestione fatture elettroniche, generazione avvisi di pagamento PagoPa)	Entro il 31 ottobre 2024
Validazione da parte dell’Ente dei dati migrati in area “Contabilità” in ambiente di test (solo gestione fatture elettroniche, generazione avvisi di pagamento PagoPa)	Entro il 30 novembre 2024
Migrazione dei dati nell’Area “Contabilità” in ambiente di produzione sino al 30 novembre 2024 (solo gestione fatture elettroniche, generazione avvisi di pagamento PagoPa)	Entro il 31 dicembre 2024
Migrazione dei dati nell’Area “Contabilità” in ambiente di produzione dal 1° dicembre 2024 al 31 dicembre 2024 (solo gestione fatture elettroniche, generazione avvisi di pagamento PagoPa)	Entro il 15 gennaio 2025
Formazione Area “Contabilità” (solo gestione fatture elettroniche, generazione avvisi di pagamento PagoPa)	Entro il 31 dicembre 2024
Predisposizione tool di migrazione area “Contabilità” da archivi in uso all’Ente (tutto eccetto gestione fatture elettroniche, generazione avvisi di pagamento PagoPa)	Entro il 30 giugno 2025
Validazione da parte dell’Ente dei dati migrati in area “Contabilità” in ambiente di test (tutto eccetto gestione fatture elettroniche, generazione avvisi di pagamento PagoPa)	Entro il 30 settembre 2025
Migrazione dei dati nell’Area “Contabilità” in ambiente di produzione sino al 30 novembre 2025 (tutto eccetto gestione fatture elettroniche, generazione avvisi di pagamento PagoPa)	Entro il 31 dicembre 2025
Migrazione dei dati nell’Area “Contabilità” in ambiente di produzione dal 1° dicembre 2025 al 31 dicembre 2025 (tutto eccetto gestione fatture elettroniche, generazione avvisi di pagamento PagoPa)	Entro il 31 gennaio 2026
Formazione Area “Contabilità” (tutto eccetto gestione fatture elettroniche, generazione avvisi di pagamento PagoPa)	Entro il 31 dicembre 2025
Predisposizione area “Rilevazione Presenze” in ambiente di produzione	Entro il 30 settembre 2024
Installazione e configurazione hardware per “Rilevazione presenze” e fornitura badge dipendenti	Entro il 31 ottobre 2024
Formazione Area “Rilevazione Presenze”	Entro il 30 novembre 2024

Test trasmissione flusso dati con FNOMCeO ed ENPAM	Entro il 30 novembre 2024
Aggiornamento trasmissione dati in interoperabilità con PDND e altre PA	Entro 90 giorni da rilascio specifiche
Aggiornamento archivi con implementazione "ID ANPR" e relative specifiche di trasmissione dati	Entro 90 giorni da rilascio specifiche
Aggiornamento procedure per trasmissione dati FNOMCeO ed ENPAM	Entro 90 giorni da rilascio specifiche
Implementazione notifiche tramite AppIO	Entro 31 dicembre 2024
Eventuale necessità di implementazione autenticazione tramite ITWallet	Entro 90 giorni da rilascio specifiche
Autenticazione SPID, CIE e eIDAS	Entro il 31 novembre 2024
Analisi per eventuale sviluppo in manutenzione evolutiva di API che consentano la pubblicazione sul sito dell'Ente di dati degli Albi	Entro il 30 settembre 2024
Analisi per eventuale sviluppo in manutenzione evolutiva di API per la pubblicazione di dati nella sezione Amministrazione Trasparente del sito dell'Ente	Entro il 30 giugno 2025
Rilascio dell'Area riservata iscritti con grafica allineata a quella del sito ufficiale dell'Ente	Entro il 31 ottobre 2024
Analisi per eventuale sviluppo in manutenzione evolutiva di apposito web service per l'allineamento automatico di header e footer dell'area riservata con quella del sito ufficiale dell'Ente	Entro il 28 febbraio 2025

4. CLOUD SAAS QUALIFICATO ACN

LA Suite MeO e ogni altro modulo oggetto del presente affidamento, dovrà essere reso disponibile in modalità SaaS con qualificazione ACN.

La mancanza di tale qualificazione prevede una penale per ogni giorno in cui questa sia venuta meno, sino al tetto massimo previsto dalla vigente normativa in tema di Appalti o al maggior danno procurato. In caso di superamento della soglia o comunque se questa dovesse ripetersi per due volte nell'arco di due anni, la Stazione Appaltante si riserva il diritto di recedere dal presente contratto fatta salva la possibile quantificazione del danno.

5. NORMATIVA

- D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 Codice della Stazione Appaltante digitale (CAD)
- Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)
- D.L. 77/2021 (Decreto semplificazioni)
- D.Lgs. 36/2023
- Circolare AgID 63/2013 "Linee guida per la valutazione comparativa prevista dall'art. 68 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 Codice della Stazione Appaltante digitale
- Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021
- Accessibilità
 - AgID: Dichiarazione di accessibilità
 - AgID: Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici
 - Direttiva UE n. 2102/2016
 - Legge 9 gennaio 2004, n. 4

- Web Content Accessibility Guidelines - WCAG 2.1g) Reg. UE n. 679/2016 (“GDPR”)
- AgID Raccomandazioni in merito allo standard Transport Layer Security (TLS)
- AgID Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.
- AgID Linee guida sull’interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni
- Riuso - CAD: Art. 69. (Riuso delle soluzioni e standard aperti): https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2021-07-30/_rst/capo_VI- articolo_69.html?highlight=riuso
- Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni
- Linee guida brand PagoPa
- Linee guida qualificazione ACN

6. ATTIVITÀ INCLUSE NELLA FORNITURA

Sono incluse nella fornitura tutte le attività quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- analisi
- studio di fattibilità
- applicazione e monitoraggio delle misure di sicurezza
- backup e restore
- manutenzione delle infrastrutture cloud
- assistenza
- configurazione
- formazione utenti per almeno 20gg/uomo di cui il 50% in presenza presso la sede dell’Ente
- patch management applicativo
- bug fixing

7. RIUSO

Nel CAD, all’ Art. 69. “Riuso delle soluzioni e standard aperti.” vi sono le seguenti specifiche previsioni in materia di riuso e titolarità del software:

“1. Le pubbliche amministrazioni che siano titolari di soluzioni e programmi informatici realizzati su specifiche indicazioni del committente pubblico, hanno l'obbligo di rendere disponibile il relativo codice sorgente, completo della documentazione e rilasciato in repertorio pubblico sotto licenza aperta, in usogratis ad altre pubbliche amministrazioni o ai soggetti giuridici che intendano adattarli alle proprie esigenze, salvo motivate ragioni di ordine e sicurezza pubblica, difesa nazionale e consultazioni elettorali.

2. Al fine di favorire il riuso dei programmi informatici di proprietà delle pubbliche amministrazioni, ai sensi del comma 1, nei capitolati o nelle specifiche di progetto è previsto, salvo che ciò risulti eccessivamente oneroso per comprovate ragioni di carattere tecnico-economico, che la Stazione Appaltante committente sia sempre titolare di tutti i diritti sui programmi e i servizi delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, appositamente sviluppati per essa.

2-bis. Al medesimo fine di cui al comma 2, il codice sorgente, la documentazione e la relativa descrizione tecnico funzionale di tutte le soluzioni informatiche di cui al comma 1 sono pubblicati attraverso una o

più piattaforme individuate dall'AgID con proprie Linee guida.”

Si intende come «riuso» di un software il complesso di attività svolte per poterlo utilizzare in un contesto diverso da quello per il quale è stato originariamente realizzato, al fine di soddisfare esigenze simili a quelle che portarono al suo primo sviluppo. Il prodotto originario viene «trasportato» nel nuovo contesto arricchendolo, se necessario, di ulteriori funzionalità e caratteristiche tecniche che possono rappresentare un «valore aggiunto» per i suoi utilizzatori.

Dal combinato disposto degli articoli 68 e 69 del CAD (Codice della Stazione Appaltante Digitale, D.Lgs. 82/2005), il software in riuso è esclusivamente quello rilasciato sotto licenza aperta da una pubblica amministrazione ed è, ~~anche~~ un sottoinsieme di tutto il software open source disponibile per l'acquisizione da parte di una PA.

Un aspetto fondamentale del riuso nel contesto della Pubblica Amministrazione è che la Stazione Appaltante, che «riusa», riceve il software gratuitamente dalla Stazione Appaltante cedente e lo acquisisce sostenendo solo le spese di suo adattamento, ma non quelle di progettazione e realizzazione.

8. TITOLARITÀ

Ai fini di rispettare le previsioni dell'articolo 69 del CAD in materia di riuso, l'Ente è completamente titolare di tutto quanto eventualmente realizzato per il presente sistema su proprie specifiche indicazioni, in quanto:

- ha commissionato tale soluzione (attraverso un contratto di appalto o altra fattispecie negoziale avente analoga natura, anche a prescindere dal titolo dato al contratto) prevedendo nel contratto l'acquisizione in capo ad essa di tutti i diritti di proprietà intellettuale e industriale sul software sviluppato su committenza della Pubblica amministrazione ed escludendo espressamente che tale titolarità possa essere in capo all'appaltatore o a terzi;
- il software viene realizzato da risorse interne alla Stazione Appaltante stessa.

A tal fine il fornitore al termine del contratto è tenuto a consegnare il suddetto codice sorgente.

L'Ente, in sede di negoziazione del contratto volto a commissionare lo sviluppo del presente sistema, deve garantirsi, all'esito dell'esecuzione del contratto, la piena ed esclusiva titolarità di tutti i diritti sul software oggetto di sviluppo.

Per software oggetto di sviluppo, si intendono le parti di software effettivamente sviluppate in esecuzione del contratto; resta inteso che lo sviluppo potrebbe basarsi sull'utilizzo di componenti software già esistenti (es: librerie e framework open source di terzi) per le quali non è necessario acquisire titolarità ma solo licenza d'uso (che dev'essere compatibile con le finalità di riuso) a condizione espressa che tutte le componenti terze utilizzate siano rilasciate pienamente ed interamente sotto valida licenza open-source.

La mancata acquisizione della titolarità dell'opera non può essere utilizzata per ottenere condizioni economiche più vantaggiose, poiché non costituisce comprovata ragione di carattere tecnico-economico ai sensi dell'articolo 69 comma 2 del CAD.

L'Ente, ai sensi dell'articolo 69, acquisisce egualmente la totalità dei diritti di proprietà intellettuale e industriale su eventuali personalizzazioni o moduli software destinati a integrarsi o interfacciarsi con un software proprietario. In tal caso, l'obbligo di cui all'art. 69 avrà ad oggetto esclusivamente il modulo o la parte del software oggetto di sviluppo; tale modulo dovrà quindi essere separato dal resto del software e rilasciato secondo le modalità indicate in Sviluppo di software ex novo (pagina 2 delle “Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni” pubblicate dall'AgID il 9 maggio 2019), avendo cura di indicare la necessaria dipendenza proprietaria nella documentazione.

9. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Le penali si intendono salvo risarcimento di maggior danno.

In deroga all'Art.126 comma 1 del D.Lgs. 36/2023 le penali non possono comunque superare, complessivamente, il 10 per cento dell'ammontare netto contrattuale. Al raggiungimento di tale soglia, l'Amministrazione si riserva la facoltà di avviare la risoluzione del contratto.

1. Livelli di Servizio

Schema di riferimento dei Livelli di Servizio garantiti in relazione allo sviluppo dei servizi oggetto della presente Scheda Tecnica.

LIVELLI DI SERVIZIO (SLA) – SISTEMI:

Tipologia	Livelli di Servizio Garantiti	Periodo di misurazione
Periodo di disponibilità	Uptime garantito 99.85%	3 mesi
RTO Recovery Time Objective (in ore)	4 ore	3 mesi
RPO Recovery Point Objective (in ore)	24 ore	3 mesi
Numero di Restore Points e giorni di disponibilità	30 RP per un periodo di 3 mesi	
Numero di sessioni contemporanee garantite	500	3 mesi

LIVELLI DI SERVIZIO (SLA) – MANUTENZIONE CORRETTIVA E ASSISTENZA:

Criticità	Tempi di presa in carico (ore lavorative)	Risoluzione (ore lavorative)	Periodo di misurazione
Bloccante	1	6	3 mesi
Grave	2	8	3 mesi
Lieve	8	24	3 mesi
Gestione utenti	4	12	3 mesi

LIVELLI DI SERVIZIO (SLA) - MANUTENZIONE ADATTATIVA E ASSISTENZA:

Criticità	Tempi di presa in carico (giornate lavorative)	Risoluzione (giornate lavorative)	Periodo di misurazione
Urgente	1	3	3 mesi
Non urgente	3	Rispetto dei tempi previsti nel piano di lavoro concordato	3 mesi

LIVELLI DI SERVIZIO (SLA) – MANUTENZIONE EVOLUTIVA E ASSISTENZA:

Criticità	Tempi di presa in carico (giornate lavorative)	Risoluzione (giornate lavorative)	Periodo di misurazione
Urgente	3	5	3 mesi
Non urgente	5	Rispetto dei tempi previsti nel piano di lavoro concordato	3 mesi

Il calcolo del tempo effettivo per la misurazione degli SLA sarà effettuato sulla base dei seguenti orari di lavoro:
dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 17:00.

A titolo di esempio:

- a fronte di una segnalazione bloccante effettuata alle ore 12:30 del lunedì, questa dovrà essere presa in carico entro le ore 13:30;
- a fronte di una segnalazione bloccante effettuata alle ore 7.30 del lunedì, questa dovrà essere presa in carico entro le ore 9:00;
- a fronte di una segnalazione bloccante effettuata alle ore 17.30 del lunedì, questa dovrà essere presa in carico entro le ore 9:00 del giorno successivo;
- a fronte di una segnalazione bloccante effettuata alle ore 17:30 del venerdì, questa dovrà essere presa in carico entro le ore 9:00 del lunedì successivo.

Le segnalazioni potranno essere fatte a mezzo email, telefono o altro canale purché in accordo con la Stazione Appaltante, la quale in qualsiasi momento, per tutta la durata del contratto, potrà richiedere all'Appaltatore di attivare o meno ulteriori canali o l'adozione di sistemi di ticketing messi a disposizione direttamente o per mezzo

di terzi dall'Operatore Economico.

2. Penali

Per il ritardato adempimento delle obbligazioni assunte dagli esecutori per le attività oggetto del presente affidamento nella sezione "AVVIAMENTO E IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA", le penali da applicare sono stabilite dal Responsabile del Progetto, in misura giornaliera dell'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale del costo una tantum.

Trimestralmente, a partire dal Go-Live, l'Operatore Economico invierà la reportistica relativa agli SLA previsti.

Sarà facoltà della Stazione Appaltante, richiedere ulteriori invii di reportistica per effettuare il monitoraggio sulla qualità del servizio erogato.

L'Operatore Economico abiliterà gli utenti indicati dalla Stazione Appaltante a poter accedere in sola lettura ai propri sistemi di ticketing per verificare le segnalazioni aperte e le relative risposte, oltre al monitoraggio dei tempi di intervento.

Nel caso di mancato rispetto degli SLA previsti, con superamento delle soglie misurate nel periodo indicato (3 mesi), saranno stabilite dal Responsabile del Progetto le penali da applicare secondo i seguenti parametri:

LIVELLI DI SERVIZIO (SLA) – SISTEMI:

1. Tipologia	97.51 % < Valore medio di periodo < 99.85%	Valore medio di periodo < 97.51%
Periodo di disponibilità	Penale del 10% del canone trimestrale di manutenzione	Penale del 20% del canone trimestrale di manutenzione

Tipologia	125 % < Valore medio di periodo < 140	Valore medio di periodo > 141%
RTO Recovery Time Objective (in ore)	Penale del 3% del canone trimestrale di manutenzione	Penale del 10% del canone trimestrale di manutenzione
RPO Recovery Point Objective (in ore)	Penale del 3% del canone trimestrale di manutenzione	Penale del 10% del canone trimestrale di manutenzione

Tipologia	Valore inferiore allo SLA sino al 10%	Valore inferiore allo SLA oltre il 10%
Numero di Restore Points e giorni di disponibilità	Penale del 3% del canone trimestrale di manutenzione	Penale del 10% del canone trimestrale di manutenzione
Numero di sessioni contemporanee garantite	Penale del 3% del canone trimestrale di manutenzione	Penale del 5% del canone trimestrale di manutenzione

LIVELLI DI SERVIZIO (SLA) - MANUTENZIONE CORRETTIVA, ADATTATIVA, EVOLUTIVA E ASSISTENZA:

Criticità	10% < Valore medio di periodo per la presa in carico < 50%	Valore medio di periodo per la presa in carico > 50%	10% < Valore medio di periodo per la risoluzione < 50%	Valore medio di periodo per la risoluzione > 50%
Bloccante/Urgente	Penale del 3% del canone trimestrale di manutenzione	Penale del 5% del canone trimestrale di manutenzione	Penale del 3% del canone trimestrale di manutenzione	Penale del 5% del canone trimestrale di manutenzione

Grave	Penale dell'2% del canone trimestrale di manutenzione	Penale dell'3% del canone trimestrale di manutenzione	Penale del 2% del canone trimestrale di manutenzione	Penale del 4% del canone trimestrale di manutenzione
Lieve/Non Urgente/Gestione utenti	Penale dell'1% del canone trimestrale di manutenzione	Penale dell'2% del canone trimestrale di manutenzione	Penale dell'1% del canone trimestrale di manutenzione	Penale dell'2% del canone trimestrale di manutenzione

L'applicazione della penalità dovrà essere preceduta da regolare contestazione della inadempienza, alla quale l'Operatore Economico avrà la facoltà di presentare le sue controdeduzioni entro e non oltre 10 giorni dalla data di ricevimento della contestazione.

Il provvedimento di applicazioni delle penali è assunto dal Consiglio Direttivo.

La contabilizzazione e la detrazione delle penali avvengono in occasione della prima fattura ammessa al pagamento, immediatamente successiva al provvedimento dell'Ente

Qualora ciò non sia possibile, il pagamento della penale avviene mediante escussione di pari importo sulla cauzione prestata, con l'obbligo da parte dell'Operatore Economico di reintegrare la stessa entro il termine di quindici giorni.