Capitolato Tecnico per la fornitura di una piattaforma applicativa per la gestione della "Distribuzione per Conto" di farmaci di proprietà delle AA.SS.LL. Campane

CIG 7397415BF6

SOMMARIO

SOMMARIO 2
ACRONIMI 3
PREMESSE 4
1 SITUAZIONE ATTUALE 5
1.1. Architettura 5
1.2. Volumi Attuali del Servizio 5
2 OGGETTO, DIMENSIONI E DURATA DELLA FORNITURA 5
2.1. Requisiti funzionali obbligatori 7
2.2. Requisiti tecnici obbligatori 8
3 ATTIVITÀ ED ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE 8
3.1. Assistenza funzionale e tecnica 9
3.2. Manutenzione correttiva 9
3.3. Manutenzione preventiva 9
3.4. Manutenzione normativa 9
3.5. Manutenzione Evolutiva (MEV) 10
3.6. Reportistica 11
3.7. Figure Professionali 11
3.8. Presa in carico del servizio 11
3.9. Proprietà dei dati, sicurezza e tutela della privacy 12
3.10. Livelli di servizio (SLA) 12
4 PENALI 13

ACRONIMI

- **ASL** Azienda Sanitaria Locale
- **DB** Data Base
- **DBMS** Data Base Management System
- **DGRC** Delibera Giunta Regionale Campania
- **DPC** Distribuzione per Conto
- **CLOUD** Cloud Computing è un modello che consente di abilitare un accesso conveniente e su richiesta a un insieme condiviso di risorse informatiche configurabili
- **CO** Continuità operativa
- **DCA** Decreto del Commissario ad Acta
- **DR** Disaster Recovery
- **IA** Impresa Aggiudicatrice
- **L.R.** Legge Regionale
- **MEV** Manutenzione Evolutiva
- **RPO** Recovery Point Objective
- **RTO** Recovery Time Objective
- **RUP** Responsabile Unico Procedimento
- **SaaS** Software as a Service
- **SAL** Stato Avanzamento Lavori
- **SANIARP** SANItà a centralità dell'Assistito e della Risposta Prescrittiva
- **SLA** Service Level Agreement
- **SSR** Servizio Sanitario Regionale
- **Tier** Soluzione tecnologica per la CO/DR (classificazione AGID)
- **VPN** Virtual Private Network (Rete Privata Virtuale)

PREMESSE

La So.Re.Sa. S.p.A. – Società Regionale per la Sanità - è una società per azioni unipersonale, istituita dalla Regione Campania con DGRC n. 361 del 27/02/2004, in attuazione dell'art. 6, della L.R. n. 28 del 26/12/2003.
La legge regionale n. 16 del 07/08/2014 ha apportato alcune modifiche al ruolo di So.Re.Sa. ed in particolare si sostituisce il comma 15 dell'articolo 6 della legge regionale 24 dicembre 2003 n. 28 (Disposizioni urgenti per il risanamento della finanza regionale) con il seguente:
"15. Ai fini del contenimento e della razionalizzazione della spesa, in attuazione dei commi 449 e 455 dell'articolo 1 della legge 27 dicembre 2006, n. 296 (Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato - legge finanziaria 2007), la So.Re.Sa. costituisce centrale di committenza regionale ai sensi dell'articolo 3, comma 34 e dell'articolo 33 del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 (Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE - Codice degli Appalti) e soggetto aggregatore ai sensi dell'articolo 9 del decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66 (Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale), convertito dalla legge 23 giugno 2014, n. 89, che aggiudica appalti pubblici o conclude accordi quadro di lavori, forniture o servizi destinati alle ASL e AO, alle società partecipate in misura totalitaria dalla Regione Campania, ivi comprese quelle in house, ad eccezione di EAV Srl e di Sviluppo Campania S.p.A., agli enti anche strumentali della Regione, diversi da quelli del trasporto su ferro e su gomma, agli enti locali e alle altre pubbliche amministrazioni aventi sede nel medesimo territorio.".

In questo contesto So.Re.Sa. SpA (di seguito anche "l'*Amministrazione*"), a seguito di richiesta del Commissario ad Acta per l'attuazione del Piano di Rientro Sanitario (nota prot. 6404/c del 27/10/2016), ha ricevuto mandato di acquisire una piattaforma informatica secondo le indicazioni contenute nel DCA n. 97/2016, cui ha provveduto affidando, con determinazione n. 179/2016, alla ditta Studiofarma srl la fornitura "in service" della piattaforma denominata "WebDPC" per la gestione, via web, della "distribuzione per conto" di farmaci di proprietà delle ASL, attraverso distributori intermedi e farmacie nel territorio della Regione Campania.

In estrema sintesi, l'applicativo WebDPC è un sistema che consente, tra l'altro, di:

- gestire diversi modelli di distribuzione geografica;
- monitorare e gestire i movimenti dei farmaci sull'intera filiera;
- avere visibilità delle erogazioni e acquisizione dei dati ricetta;
- gestire i dati contabili;
- effettuare il calcolo copertura e le proposte di riordino;
- configurare filiere multiple dei distributori intermedi (capofila-raggiera, multi distributori paritetici, multi raggiera)
- gestire il procuro
- configurare integrazioni via web services con i sistemi gestionali delle ASL
- verificare l'esistenza di Piani Terapeutici e integrare Sani.Arp.

1 SITUAZIONE ATTUALE

Come già anticipato nel paragrafo precedente, nel settembre 2016, il Commissario ad Acta rappresentava, con la stesura del DCA 97/2016, la necessità di superare la grande disomogeneità presente sul territorio regionale, stabilendo che la DPC diventi un servizio essenziale e come tale obbligatorio, garantito da tutte le farmacie oltre alla distribuzione convenzionale.

Il servizio acquisito con la determinazione n. 179/2016 ha preso l'avvio a partire da marzo 2017 e, ad oggi, il *sistema* è utilizzato da tutte le ASL del Servizio Sanitario Regionale e dalla Regione Campania, Direzione Generale per la Tutela della Salute.

1.1. Architettura

Il sistema WebDPC viene utilizzato in modalità "service", con installazione e configurazione del sistema regionale campano presso un datacenter messo a disposizione dal fornitore Studiofarma.

Nell'ambito della fornitura sono previsti:

- Sistemi in configurazione di alta affidabilità presso server farm che garantisce i massimi livelli di sicurezza fisica e logica, protezione dei dati e banda internet adeguata al traffico previsto
- Servizio di gestione del sistema
- Servizio di backup dei dati per assicurare il recupero delle transazioni effettuate in caso di guasto del sistema
- Certificato digitale per la cifratura del collegamento internet (SSL)

1.2. Volumi Attuali del Servizio

Il servizio è utilizzato nell'intera regione Campania, in cui sono presenti 7 ASL e oltre 1.600 farmacie censite.

Il numero di ricette gestito mediamente a livello mensile è 330-340.000.

2 OGGETTO, DIMENSIONI E DURATA DELLA FORNITURA

Il presente capitolato ha come oggetto la disponibilità di una piattaforma software, le cui caratteristiche e funzionalità saranno ulteriormente precisate nel seguito, per la gestione via web della "Distribuzione Per Conto" di farmaci, di proprietà delle Asl campane, attraverso Distributori Intermedi e Farmacie localizzate nel territorio della Regione Campania.

La fornitura prevede l'utilizzo della piattaforma "in service", *cloud SaaS*, la gestione del sistema, la manutenzione del software, il servizio di assistenza (ad esclusione del servizio di assistenza di 1° livello alle farmacie), un pacchetto di giornate di sviluppo software personalizzato per la piattaforma.

Il servizio di assistenza dovrà mettere a disposizione un punto di raccolta delle richieste di assistenza e di gestione unico e centralizzato, accessibile attraverso l'utilizzo di più canali (almeno telefono ed e-mail), e dovrà essere erogato a tutti gli utenti fruitori del software, con le esclusioni elencate in precedenza, ovvero ai referenti incaricati delle Aziende Sanitarie della Campania, della Direzione Generale per la Tutela della Salute e di So.Re.Sa.

La fornitura prevede:

1. Utilizzo della piattaforma software, installata presso Data Center messo a disposizione dall'IA, in modalità SaaS
2. Assistenza funzionale e tecnica per il corretto e buon utilizzo del sistema (1° livello);
3. Assistenza tecnica relativa alla soluzione di errori o malfunzionamenti SW dell'applicativo (2° livello);
4. Manutenzione correttiva, preventiva, normativa;
5. Manutenzione evolutiva (di seguito MEV), da attivare a richiesta, con i massimali e le modalità specificate successivamente.

I servizi oggetto della fornitura si riferiscono a tutti i moduli della piattaforma.

I servizi di cui al punto 1 dovranno essere disponibili H24, 7 giorni su 7, ad eccezione di eventuali fermi programmati per aggiornamenti del sistema, comunicati con un congruo preavviso.

I servizi di cui al punto 2 e 3 (assistenza funzionale e tecnica) dovranno essere erogati senza alcuna limitazione sul numero di richieste dal lunedì al venerdì (giornate lavorative) dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle 14:00 alle 18:00. In particolare dovrà essere governato l'intero processo di gestione delle segnalazioni, ovvero:

- Definizione dell'evento che genera l'apertura di un ticket;
- Risoluzione del ticket attraverso l'assistenza di 1° livello, ovvero comunicando direttamente con l'utente;
- Passaggio della segnalazione ai servizi di assistenza di 2° livello per interventi necessari su applicazioni e sistemi allo scopo della risoluzione del ticket.

Tutte le richieste dovranno essere tracciate.

Nessuna limitazione deve essere altresì prevista per i servizi di cui al punto 4 di cui sopra (manutenzione correttiva, preventiva e normativa).

La durata della fornitura è pari a due anni (più eventuali due anni di opzione al rinnovo).

Il servizio di manutenzione evolutiva (punto 5) è relativo a possibili personalizzazioni ed estensioni da realizzarsi durante il corso della fornitura e comprendono attività di analisi delle esigenze e

definizione dei requisiti, oltre che di sviluppo software vero e proprio. Nell'ambito della fornitura si stima un fabbisogno complessivo pari a:

Attività Evolutiva SW	gg/uomo complessive	gg/uomo per l'opzione al rinnovo
Analisi e definizione di requisiti	6	6
Sviluppo software	14	14

Tali servizi, intesi come servizi di sviluppo e personalizzazione del *Sistema*, saranno richiesti ed erogati a consumo, esclusivamente a fronte di una formale richiesta da parte di utenti qualificati e di successiva convalida da parte di So.Re.Sa. SpA e/o dei referenti regionali, e comunque fino al massimale previsto e sopra quantificato. Per le modalità di attivazione di tali servizi si rimanda al Paragrafo 3.5 "Manutenzione Evolutiva".

A semplice richiesta dell'amministrazione, le giornate uomo di analisi e sviluppo potranno essere convertite in giornate di formazione e/o consulenza. Le giornate uomo comprendono le eventuali spese di trasferta.

2.1. Requisiti funzionali obbligatori

Il sistema dovrà mettere a disposizione le seguenti funzionalità:

- Configurabilità di modelli geografici di distribuzione (ASL, provinciale, regionale)
- Gestione della movimentazione dei farmaci su tutti i livelli della filiera con controllo e visibilità in tempo reale delle giacenze dei prodotti
- Gestione delle erogazioni ai cittadini, acquisizione dei dati dalla ricetta, mobilità
- Contabilizzazione delle movimentazioni, compresi i resi, e fatturazione dei servizi
- Calcolo della copertura e gestione delle proposte di riordino
- Certificazione dei prodotti mancanti
- Gestione di filiere multiple dei distributori, con possibilità di configurare
    - Capofila-raggiera (con possibilità di ripartizione automatica dei prodotti)
    - Più distributori paritetici
    - Multi-raggiera (più capofila)
- Gestione del "procuro", finalizzata alla minimizzazione dei farmaci mancanti, con ricerca del farmaco mancante all'interno della filiera distributiva configurata
- Integrazioni via web services e/o tramite file di scambio (secondo opportunità) con i sistemi informativi regionali e delle ASL per le seguenti funzionalità:

- Proposte di ordini da applicativo DPC verso ASL
- Ordini prodotti dalle ASL verso DPC
- Ricette contabilizzate nel periodo di competenza da DPC verso ASL
- Giacenze per grossista da DPC verso ASL
- Giornale di magazzino da DPC verso ASL
- Anagrafica pazienti dalle ASL (o Regione) verso DPC
- Mazzette dei ricettari dalle ASL verso DPC
- Flusso DDF3 (file F DM 31/7/2007 e s.m.i.) prodotto da DPC verso ASL, esclusivamente tramite file di scambio
- Integrazione, configurabile, con il sistema regionale SANIARP, esclusivamente tramite webservice, per la verifica della presenza del codice fiscale nelle anagrafi regionali e della congruità delle prescrizioni con il piano terapeutico
- Catalogo prodotti erogabili da ASL a DPC

- Gestione dei prodotti equivalenti

2.2. Requisiti tecnici obbligatori

Il servizio dovrà rispettare i seguenti requisiti tecnici:

- utilizzo della piattaforma "in service", cloud SaaS
- certificato digitale per la cifratura del collegamento internet (SSL)
- certificazione ISO 27001 per il data center attraverso cui sono erogati i servizi
- connettività ridondata e backup
- continuità operativa e disaster recovery, valori minimi consentiti;
  - Tier 2 (classificazione AGID)
  - RPO 4 ore
  - RTO 8 ore

3 ATTIVITÀ ED ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Per l'erogazione dei servizi di assistenza è necessaria l'attivazione di un apposito presidio tecnico da parte dell'IA, cui parteciperanno risorse professionali che dovranno possedere una perfetta padronanza sia del dominio applicativo sia degli strumenti tecnici disponibili.

L'erogazione dei servizi di assistenza dovrà essere assicurata nell'arco temporale dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle 14:00 alle 18:00 di tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì.

Di seguito vengono dettagliate tutte le attività connesse all'oggetto della fornitura divise tra il servizio di assistenza e le manutenzioni.

3.1. Assistenza funzionale e tecnica

L'attività prevede il supporto e l'assistenza applicativa per gli utenti fruitori del sistema, per mezzo di un presidio tecnico, per l'utilizzo di tutti i moduli messi a disposizione dalla procedura.
So.Re.Sa., e/o i referenti regionali, comunicheranno l'elenco degli utenti autorizzati alla sottomissione di richieste di assistenza.
Tutte le richieste dovranno essere tracciate ed identificate attraverso l'assegnazione di un ticket.

3.2. Manutenzione correttiva

Per manutenzione correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi; tale attività è innescata da impedimenti all'esecuzione dell'applicazione o da differenze riscontrate fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dalla prassi dell'utente. Il servizio di manutenzione correttiva è pertanto teso alla risoluzione dei difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati attraverso la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio.
L'attività di manutenzione correttiva dovrà essere erogata relativamente al software in esercizio, ivi compreso il software che l'IA nel corso del periodo contrattuale avrà modificato o realizzato ex-novo.

3.3. Manutenzione preventiva

La manutenzione preventiva riguarda le possibili non conformità o decadimento delle performance che, pur non essendosi ancora manifestate, potrebbero manifestarsi. Per esempio rientrano in questa categoria i criteri di robustezza e monitoraggio dell'evoluzione dei volumi dei dati (reazione ai possibili fault provocati da manovre utente o da eventi tecnologici o quelli che riguardano il mantenimento dell'integrità dei dati).

3.4. Manutenzione normativa

Il servizio di manutenzione normativa consiste nell'adeguamento delle funzionalità già presenti nei programmi, alle nuove normative comunitarie, nazionali e/o regionali suffragate da delibere ufficiali emesse dall'organismo legislativo competente, effettuato su segnalazione/richiesta della Committente. Rientrano in tale casistica le norme nazionali opportunamente recepite e modulate dagli organi regionali.
L'IA si impegna, nel caso di mutamento di disposizioni di legge, nazionali o regionali che risultano essere vincolanti, la cui entrata in vigore ricada nel periodo contrattuale, ad apportare le modifiche necessarie alle funzionalità già presenti nei programmi entro le scadenze concordate con il

committente e comunque entro eventuali scadenze previste dalle norme stesse (per modifiche alla funzionalità si intendono sviluppi di software applicativo finalizzati ad adattare i programmi esistenti alle suddette disposizioni).

3.5. Manutenzione Evolutiva (MEV)

Lo scopo del servizio è garantire la MEV del *sistema* e dei moduli applicativi per recepire richieste specifiche (tipicamente di reportistica o di integrazione con altri sistemi) e/o personalizzazioni non significative.
Le singole richieste di MEV potranno essere lavorate esclusivamente a seguito di approvazione finale da parte di So.Re.Sa. della soluzione tecnica e della quantificazione delle attività.
A fronte di una richiesta di MEV l'IA presenterà, entro dieci giorni dalla richiesta, una proposta tecnica in cui saranno indicate:

- la soluzione tecnica del problema;
- la quantificazione delle attività – espressa in giorni/persona;
- la calendarizzazione delle attività.

La calendarizzazione dovrà prevedere l'inizio delle attività entro un tempo massimo di 10 giorni successivi all'accettazione del preventivo e l'impegno continuativo delle risorse impiegate.
Per progetti di sviluppo di particolare complessità, che richiedono un tempo di conclusione delle attività superiore a 10 giorni solari, i referenti So.Re.Sa. e l'IA potranno concordare modalità specifiche di esecuzione ed inizio delle attività e di monitoraggio.
L'attività di MEV include le fasi di analisi, sviluppo, test, collaudo, documentazione e avvio in produzione. Le attività di analisi e sviluppo, fatti salvi gli incontri con tecnici e utenti, possono essere svolte dall'IA in proprie sedi utilizzando un apposito ambiente di test. Al termine di ciascuna fase dovranno essere prodotti i relativi deliverables.
Le fasi sono descritte nella tabella seguente:

FASE	DESCRIZIONE	DELIVERABLE	Obbligatorietà
Analisi	Individuazione, attraverso interviste con i referenti stakeholders delle attività di dettaglio da svolgere per l'implementazione delle modifiche	Specifiche di Analisi	O
Sviluppo	Realizzazione e implementazione delle funzionalità concordate nella precedente fase di studio e analisi	Codice eseguibile Documentazione utente (manuali d'uso)	O
Test	Test di funzionamento delle funzionalità implementate	Piano di Test	F
Collaudo	Verifica della completezza e del corretto funzionamento delle funzionalità implementate con il Personale dell'Amministrazione	Verbale di Collaudo	F

Avvio in Produzione	Rilascio	Pubblicazione su ambiente di Produzione	O

La produzione dei deliverable F può essere omessa per attività inferiori a 10 giorni solari.
Non rientrano nelle attività di MEV quelle relative a modifiche del contesto normativo, che deve essere garantito come adeguamento del *sistema* ai nuovi contesti nell'ambito della manutenzione normativa.

3.6. Reportistica

L'IA dovrà consegnare trimestralmente report attestanti i servizi resi. Per i servizi di cui ai paragrafi precedenti la documentazione includerà quadri sintetici riepilogativi e report analitici di dettaglio.
Le elaborazioni effettuate dovranno essere messe a disposizione in formato elettronico e trasmesse, via e-mail, almeno al referente So.Re.Sa. Gli elaborati saranno utilizzati dall'Amministrazione nei riscontri e nelle verifiche sul servizio.

3.7. Figure Professionali

Le figure professionali da utilizzare per la prestazione dei servizi di assistenza funzionale e applicativa oggetto della fornitura dovranno fare riferimento al profilo di seguito descritto. In particolare, le figure professionali impiegate nello specifico servizio dovranno possedere, al momento dell'inizio delle attività contrattuali, l'ottima conoscenza del sistema applicativo proposto, nonché la robusta ed approfondita padronanza dell'intero dominio applicativo.
Di conseguenza, i requisiti minimi richiesti per il profilo sono:

1. Ottima conoscenza delle problematiche connesse ai modelli di erogazione della DPC;
2. Capacità di problem solving e di raccordo tra l'IA e gli utenti;
3. Minimo un anno di esperienza (documentabile) in attività di assistenza agli utenti sull'utilizzo del sistema oggetto di fornitura.

3.8. Presa in carico del servizio

L'IA dovrà prendere in carico tutti i servizi oggetto della fornitura e descritti nel presente capitolato entro un mese solare dalla data di sottoscrizione del verbale di inizio lavori (da effettuarsi entro massimo 5 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto). Al momento della presa in carico del servizio, inoltre, l'IA dovrà aver caricato tutte le giacenze disponibili sulla rete, a partire dalle estrazioni messe a disposizione dalla piattaforma attualmente in esercizio.

All'avvio in produzione del sistema dovrà essere stata completata la formazione degli operatori delle farmacie, quale attività propedeutica all'avvio e parte integrante della fornitura.

Qualora, all'avvio del servizio, l'IA non si dimostrasse in grado di risolvere le problematiche connesse all'utilizzo, alla gestione, al funzionamento ed alla disponibilità del sistema, secondo quanto specificato nel presente capitolato, provocando disservizi con conseguenti disagi all'utenza diretta (farmacie) ed indiretta (cittadini), la committente potrà avviare immediatamente un procedimento di risoluzione contrattuale e l'applicazione delle relative penali così come indicato al paragrafo 4.

3.9. Proprietà dei dati, sicurezza e tutela della privacy

I dati registrati nel sistema sono di esclusiva proprietà del committente. Al termine del servizio, pertanto, l'IA dovrà fornire i dati contenuti in tutti gli archivi, in formato da definirsi.

L'IA dovrà garantire le necessarie politiche di sicurezza nella gestione e custodia dei dati, in linea con quanto previsto dalle norme vigenti in materia di protezione dei dati personali e trattamento degli stessi con strumenti elettronici.

3.10. Livelli di servizio (SLA)

Salvo offerta migliorativa, per i servizi di assistenza e manutenzione dovranno essere rispettati i seguenti livelli minimi di servizio:

Servizi Assistenza applicativa		
Rif.	*Indicatori*	*Livelli di servizio*
A1	Tempestività di risposta alle richieste di assistenza	Presa in carico della richiesta entro 1 giorno lavorativa nel 98% dei casi
A2		Chiusura della richiesta entro 2 giorni lavorativi nel 95% dei casi
A3	Qualità ed efficacia del servizio	% delle richieste di assistenza chiuse alla prima risposta > 95%
B1	Presa in carico del Servizio	Presa in carico entro un mese solare dal verbale di inizio lavori
Manutenzione correttiva		
Rif.	*Indicatori*	*Livelli di servizio*
M1	Tempestività di risoluzione anomalie bloccanti	Presa in carico della segnalazione entro 1 ora lavorativa nel 98% dei casi

M2		Risoluzione dell'anomalia entro 6 ore lavorative nel 100% dei casi
M3	Tempestività di risoluzione anomalie non bloccanti	Presa in carico della segnalazione entro 1 ora lavorativa nel 95% dei casi
M4		Risoluzione dell'anomalia entro 3 giorni lavorativi nel 100% dei casi
M5	Qualità ed efficacia del servizio	% delle segnalazioni senza *rework* > 98%
Servizi MEV e manutenzione normativa		
Rif.	*Indicatori*	*Livelli di servizio*
S1	Tempestività di presa in carico della richiesta di MEV	Entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta nel 98% dei casi
S2	Tempestività di produzione del documento di analisi	Entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta nel 100% dei casi
S3	Rispetto delle pianificazioni	Consegna e collaudo dei prodotti entro la data concordata nel 95 % dei casi
S4		Consegna e collaudo dei prodotti entro 5 giorni lavorativi successivi alla data concordata nel 4% dei casi
S5		Consegna e collaudo dei prodotti oltre 5 giorni lavorativi successivi alla data concordata nell'1% dei casi

Le percentuali indicate verranno determinate sul totale degli interventi richiesti con periodi di osservazione consecutivi della durata di 3 mesi solari a decorrere dalla data di avvio dei servizi.

4 PENALI

Fatta salva l'ipotesi di forza maggiore, nel caso di mancato rispetto anche di uno soltanto dei livelli di servizio e/o delle condizioni e/o dei termini e/o delle modalità e/o delle specifiche tecniche di cui al presente capitolato e, ove migliorativi, dell'offerta tecnica, So.Re.Sa. potrà applicare all'IA le penali di seguito indicate, fatto salvo il diritto al risarcimento del maggior danno.

Sono previste le seguenti penali, relative al mancato rispetto degli SLA previsti al precedente paragrafo 3.10:

- A1: € 1.000,00 per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima;
- A2: € 1.000,00 per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima;
- A3: € 1.000,00 per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima;
- B1: € 1.000,00 al giorno, per ogni giorno di ritardo, dal 1° al 5° giorno; oltre il 5° giorno si applicherà la risoluzione;
- M1: € 2.000,00= per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima
- M2: € 500,00= per ogni ora lavorativa di ritardo nella risoluzione dell'anomalia
- M3: € 1.000,00= per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima
- M4: € 500,00= per ogni giorno lavorativo di ritardo nella risoluzione dell'anomalia
- M5: € 2.000,00= per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima
- S1: € 500,00= per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima;
- S2: € 500,00= per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima;
- S3: € 500,00= per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima;
- S4: € 500,00= per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima;
- S5: € 1.000,00= per ogni punto, o frazione di punto, percentuale al di sotto del valore di soglia minima.

Al raggiungimento del 10% dell'ammontare netto contrattuale, a seguito dell'applicazione delle penali di cui sopra, si procederà alla risoluzione del contratto.