

PENALI

Riferimento paragrafo		SLA	Penali
4.2	Consegna e installazione appare	L'Affidatario, entro il termine perentorio di 3 (tre) giorni lavorativi dalla data di ricezione elenco sedi ove effettuare le installazioni, dovrà trasmettere, a mezzo PEC, al Direttore dell'Esecuzione un piano operativo, riportante la sede ed i giorni di calendario in cui effettuare gli interventi, ed i nominativi ed il relativo documento d'identità delle persone che effettueranno gli interventi di cui al punto in oggetto.	Per ogni ora di ritardo 0,03% del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore ora di ritardo 0,05% del valore complessivo del contratto.
4.2	Consegna e installazione appare	Il completamento delle attività di installazioni alle sedi dovranno essere completate entro e non oltre 25 (venticinque) giorni lavorativi dalla data riportata sul "Verbale di installazione Test di prova".	Per ogni ora di ritardo 0,03% del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore ora di ritardo 0,05% del valore complessivo del contratto.
4.2	Consegna e installazione appare	Nel caso di esito negativo di una installazione, l'affidatario dovrà sostituire entro 2 (due) giorni lavorativi, con ogni onere a suo carico, le apparecchiature non perfettamente funzionanti svolgendo ogni attività necessaria affinché il collaudo sia ripetuto e positivamente superato.	Per ogni ora di ritardo 0,03% del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore ora di ritardo 0,05% del valore complessivo del contratto.
4.3	Collaudo (rilascio in produzione)	In caso di esito negativo del collaudo la stazione appaltante avrà la facoltà di interrompere le operazioni di collaudo, assegnando eventualmente all'Affidatario un termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi entro il quale effettuare le modifiche necessarie per correggere le anomalie o eventualmente sostituire i componenti hardware o software.	Per ogni ora di ritardo 0,03% del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore ora di ritardo 0,05% del valore complessivo del contratto.
4.3	Collaudo (rilascio in produzione)	Entro il termine perentorio di 20 (venti) giorni solari dalla data emissione del "Verbale di Collaudo di Accettazione", pena l'applicazione delle penali, l'Affidatario dovrà predisporre, una relazione tecnica finale su tutte le attività effettuate cui dovrà essere allegata la documentazione di legge per la certificazione della rispondenza alla normativa vigente in materia di sicurezza.	Per ogni ora di ritardo 0,03% del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore ora di ritardo 0,05% del valore complessivo del contratto.
4.4.1.2	Manutenzione Hardware - Tempi di risposta, ripristino e risoluzione	L'affidatario dovrà garantire la Presa in carico del ticket in funzione della categoria di malfunzionamento	Per ogni ora di ritardo 0,03% del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore ora di ritardo 0,05% del valore complessivo del contratto
4.4.1.2	Manutenzione Hardware - Tempi di risposta, ripristino e risoluzione	L'affidatario dovrà garantire la risoluzione del ticket in funzione della categoria di malfunzionamento	Per ogni ora di ritardo 0,03% del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore ora di ritardo 0,05% del valore complessivo del contratto
4.4.2.1.2	Manutenzione software correttiva – Tempi di risposta, ripristino e risoluzione	L'affidatario dovrà garantire la Presa in carico del ticket in funzione della categoria di malfunzionamento	Per ogni ora di ritardo 0,03% del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore ora di ritardo 0,05% del valore complessivo del contratto
4.4.2.1.2	Manutenzione software correttiva – Tempi di risposta, ripristino e risoluzione	L'affidatario dovrà garantire la risoluzione del ticket in funzione della categoria di malfunzionamento	Per ogni ora di ritardo 0,03% del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore ora di ritardo 0,05% del valore complessivo del contratto
4.4.4	Reportistica	Entro il mese successivo di ogni semestre, al fine del monitoraggio dei Servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico, l'affidatario si impegna a trasmettere su supporto informatico ovvero avendole disponibile sull'applicativo Web al Direttore dell'Esecuzione, un resoconto/report inerente gli interventi di manutenzione effettuati, con informazioni sulle apparecchiature verificate, la Sede di ubicazione, i problemi rilevati e le soluzioni adottate	Per il primo giorno di ritardo 0,03% del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore giorno di ritardo 0,05% del valore complessivo del contratto,
4.4.4	Reportistica	Sarà cura dell'affidatario, entro 10 (dieci) giorni solari successivi alla scadenza del contratto trasmettere al Direttore dell'Esecuzione una relazione tecnica conclusiva con il resoconto di tutti gli interventi effettuati	Per il primo giorno di ritardo 0,03% del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore giorno di ritardo 0,05% del valore complessivo del contratto,
6	Personale	Entro 20 (venti) giorni solari dalla firma del contratto l'Affidatario dovrà trasmettere al Direttore dell'Esecuzione l'elenco degli addetti che potranno essere impiegati nell'esecuzione dei servizi relativi alla manutenzione indicandone nome e cognome ed allegando copia del documento di identità.	Per ogni ora di ritardo 0,03% del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore ora di ritardo 0,05% del valore complessivo del contratto.