

Capitolato Tecnico

Indice dei contenuti

1 PREMESSA.....	3
2. OGGETTO E DURATA.....	4
3 DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	4
3.1 Manutenzione evolutiva.....	5
3.2. Manutenzione correttiva	5
3.3. Servizi di supporto.....	8
4 LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI E SPESE DI TRASFERITA	8
5 APPLICATIVO WEB.....	9
6 RESPONSABILE DEI SERVIZI	10
7 PERSONALE.....	10
8. VERIFICA DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	11
9 RISERVE.....	12
10 PENALI.....	13

1 PREMESSA

Agenzia delle entrate – Riscossione, (nel seguito AdeR), per la gestione di parte dei propri terminali di rilevazione presenza e controllo accessi si avvale dell'utilizzo del software denominato "Vanweb", prodotto dalla società Selesta Ingegneria S.p.A., di cui detiene la licenza d'uso permanente.

Attualmente i già menzionati software sono installati su server con sistemi operativi e relativi componenti aggiuntivi vetusti e non più mantenuti e pertanto, per ragioni di sicurezza informatica, risulta necessario effettuare le relative attività di refresh.

In relazione a quanto sopra esposto, AdeR intende procedere all'acquisto di servizi di manutenzione evolutiva e correttiva e di supporto specialistico per il software Vanweb al fine di renderlo fruibile, contemporaneamente al già menzionato refresh, anche nella nuova configurazione dei server

Stazione Appaltante: Agenzia delle entrate – Riscossione o ADER.

Contratto: è il contratto sottoscritto da Agenzia delle entrate - Riscossione, con il **Fornitore** per effetto del quale quest'ultimo si obbliga ad eseguire le prestazioni richieste;

GDPR: Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 - Regolamento generale sulla protezione dei dati.

Giorni Lavorativi: si intendono tutti i giorni esclusi il sabato, la domenica e festivi;

Fornitore: soggetto aggiudicatario della fornitura dei servizi di manutenzione evolutiva e correttiva e di supporto specialistico;

Ore lavorative: si intendono le ore comprese nell'intervallo tra le ore 8.00 e le ore 16.00 di tutti i giorni lavorativi.

Responsabile dei Servizi: Persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente dei Servizi di cui al presente Capitolato Tecnico, con ruolo di supervisione e coordinamento con il Responsabile del Procedimento e/o il Direttore dell'Esecuzione e/o altre figure della Stazione Appaltante appositamente delegate. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione dell'appalto, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente;

Stazione Appaltante: Agenzia delle entrate – Riscossione o ADER.

2. OGGETTO E DURATA

Oggetto del presente Capitolato, in relazione al software Vanweb, sono i seguenti servizi:

- Manutenzione Evolutiva e Correttiva a canone per un periodo di 12 mesi a partire dalla stipula del Contratto;
- Supporto Tecnico Specialistico in GG/PP per un numero totale di 10 (dieci) giornate

Si rimanda al successivo paragrafo "Descrizione dei servizi" per le specifiche caratteristiche.

Resta definita la facoltà di AdeR di rinnovo, dei già menzionati servizi, agli stessi prezzi patti e condizioni, per ulteriori 12 mesi.

3 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Il Fornitore dovrà provvedere alle attività di

- Manutenzione evolutiva che consiste:
 - nell'arricchimento del software esistente di nuove funzionalità, o comunque a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti;
 - nell'assicurazione della costante aderenza del software in parola all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema di rilevazione presenza e controllo accessi legato a sua volta al cambiamento dei requisiti esogeni (organizzativi, normativi, d'ambiente;
 - nell'assicurazione di adeguamenti del software:
 - necessari a seguito di innalzamento di versioni del software di base;
 - dovuti a migrazioni di piattaforma;
- Manutenzione correttiva: che assicura il ripristino delle funzionalità a seguito di malfunzionamenti del software;
- Servizio di Supporto: che comprendono attività integrative e di ausilio ai servizi di cui sopra.

Il parco degli apparati di proprietà presenti sul territorio è il seguente:

- n° 46 Osti BS4000RF;
- n° 27 Osti TBS;
- n° 16 Selestas Dor30;
- n° 4 Selestas Isoclass;
- n° 4 Selestas Isoeasy;
- n° 18 Selestas Isoentry;
- n° 12 Selestas Isopoint;
- n° 1 Selestas Isotech-G;
- n° 68 Selestas Isotech-G;
- n° 35 Selestas Tau25;
- n° 7 Selestas TAU65;
- n° 2 Selestas WD3000;
- n° 1 Selestas WP4000;
- n° 1 Selestas WPS4000.

Il tempo di funzionamento di ogni macchina è senza soluzione di continuità pari a 24 h, 7 giorni su 7, 365 giorni/anno.

3.1 Manutenzione evolutiva

La Manutenzione evolutiva consiste nel rilascio di nuove funzionalità o versioni aggiornate del software Vanweb. In particolare, il Fornitore dovrà inviare alla stazione appaltante le Fix Pack e gli aggiornamenti di versione, indicando:

- elenco delle nuove funzionalità
- modalità di installazione.
- manualistica aggiornata.

Il Fornitore dovrà garantire la procedura di rollback in caso di anomalie in fase di aggiornamento. Gli aggiornamenti dovranno essere resi disponibili da download sul portale del produttore, comprensivi delle istruzioni procedurali necessarie all'installazione dei detti aggiornamenti.

La documentazione da rendere disponibile, inoltre, dovrà descrivere le nuove o diverse funzionalità presenti e dettagliare le eventuali funzionalità in fase di eliminazione o deprecate.

3.2. Manutenzione correttiva

La Manutenzione correttiva consiste nel ripristino delle funzionalità a seguito di malfunzionamenti di qualsiasi componente del software.

Comprende, in particolare, tutti gli interventi volti a identificare e correggere malfunzionamenti sopravvenuti nella logica e/o nel funzionamento, quali interventi di emergenza a fronte di interruzioni del servizio, correzione del codice, ripristino base dati corrotta, ecc.

Rientrano in tale categoria anche gli interventi volti a risolvere e/o "by-passare" malfunzionamenti o degradi di performance riscontrati nel software.

Più in particolare, le attività di Manutenzione correttiva consistono in:

- presa in carico dell'incidente o problema, qualificazione, classificazione di gravità e priorità, identificazione della soluzione, implementazione, rilascio in collaudo della modifica, supporto al collaudo;
- misurazione e reportistica dei tempi di risposta e rispondenza degli SLA;
- aggiornamento della documentazione e delle Release Notes;
- aggiornamento degli strumenti di gestione delle configurazioni.

3.2.1. Manutenzione software correttiva – Modalità generali del servizio

Il Fornitore dovrà assicurare, con ogni onere a proprio carico, la manutenzione del software, secondo le modalità ed i tempi descritti nei successivi paragrafi.

L'intervento manutentivo comprenderà la diagnosi di tutti i malfunzionamenti segnalati, il ripristino del servizio, la risoluzione completa delle anomalie e le relative comunicazioni ad AdeR che ha segnalato l'anomalia stessa.

Il Fornitore avrà in carico il controllo della gestione e del tracking delle richieste, sia nel processo di risoluzione ed escalation del ticket, che nel processo di chiusura del ticket stesso per il tramite dell'applicativo Web dallo stesso messo a disposizione così come successivamente indicato al Paragrafo 5.

3.2.2 Manutenzione software correttiva – Tempi di risposta

Utilizzando l'applicativo Web messo a disposizione dal Fornitore secondo le modalità di cui al successivo Paragrafo 5, la stazione appaltante, una volta rilevata la necessità di apertura di un guasto, provvederà ad effettuare la relativa segnalazione aprendo il relativo ticket.

Il Fornitore a fronte del ticket aperto e delle eventuali annotazioni inserite da parte –di AdeR, dovrà intervenire e risolvere la problematica nelle modalità sotto riportate.

I ticket aperti dovranno riportare la categoria, utilizzando la sotto riportata tabella, necessarie affinché possa essere individuata la gravità del guasto cosicché il **Fornitore** possa intervenire e risolvere il problema.

Categoria	Descrizione	Bloccante / Non Bloccante
Critica	Si tratta di un difetto o anomalia bloccante tale da impedire l'uso di un'applicazione o di una o più funzionalità importanti e necessarie	Bloccante
Grave	L'anomalia blocca o invalida almeno una funzionalità del software.	Bloccante
Media	L'anomalia blocca parti di funzionalità del software non strettamente necessarie al processo per le quali esiste una procedura alternativa che consente di superare l'inconveniente (sono da considerare inoltre all'interno di questa categoria, anomalie non rientranti nelle precedenti tre categorie)	Non Bloccante
Minore	Malfunzionamenti per cui non è impedito l'uso delle funzioni	Non Bloccante

Il **Fornitore** dovrà garantire un livello di intervento in funzione della categoria di malfunzionamento, così definita.

Per “impedimento all'uso dell'applicazione o delle sue funzioni” si intende una malfunzione vera e propria dell'applicazione o gli effetti che tale malfunzione ha causato al servizio.

In relazione alla tipologia di anomalia rilevata, i tempi di presa in carico, ripristino e risoluzione sono indicati nelle tabelle che seguono.

Per Ripristino si intende che il software risulta essere disponibile ma occorre provvedere alla sostituzione di componenti difettosi.

Per Risoluzione si intende che si è provveduto all'eliminazione di quanto necessario affinché il software sia disponibile totalmente.

L'intervento deve concludersi con il perfetto funzionamento del software.

Il tempo di decorrenza viene misurato a partire dalla data ed ora di segnalazione, riportato nell'applicativo web.

Tipo anomalia	Tipologia di intervento	Tempo massimo di intervento dalla segnalazione dell'anomalia
Bloccante Critica	Presa in carico	1 ora lavorativa
Bloccante Grave	Presa in carico	2 ore lavorative
Non Bloccante Media	Presa in carico	4 ore lavorative
Non Bloccante Minore	Presa in carico	8 ore lavorative

Tipo anomalia	Tipologia di intervento	Tempo massimo di intervento dalla segnalazione dell'anomalia
Bloccante Critica	Ripristino e Risoluzione	2 giorni lavorativi
Bloccante Grave	Ripristino e Risoluzione	4 giorni lavorativi
Non Bloccante Media	Ripristino e Risoluzione	8 giorni lavorativi
Non Bloccante Minore	Ripristino e Risoluzione	10 giorni lavorativi

Per orario lavorativo si intende dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 16.00.

3.3. Servizi di supporto

I servizi di supporto specialistico richiesti comprendono attività integrative e di ausilio ai servizi di cui sopra al fine. Le attività in parola possono così essere sintetizzate:

- problem solving di alto livello su tematiche tecniche, di progettazione dei sistemi;
- attività sistemistiche e specialistiche per l'utilizzo di Van Web;
- implementazione o revisione delle policy di sicurezza informatica (senior level);
- installazione del software Van Web su Sistema Operativo Linux Suse Linux enterprise server, il DB server ORACLE ed i componenti presenti (ad es. TOMCAT) sull'application server aggiornati alle ultime versioni disponibili.

L'impegno in termini di supporto specialistico è valutato in un numero massimo pari a 10 gg/uomo a consumo nell'arco sempre dei predetti 12 mesi, mediante l'utilizzo di una figura professionale inquadrabile almeno come Specialista di prodotto.

Le richieste relative alle attività di Supporto Specialistico saranno attivate attraverso apposita richiesta di intervento, nella quale saranno riportate, a titolo indicativo, le seguenti informazioni:

- descrizione dell'attività
- data prevista per l'avvio delle attività;
- documentazione necessaria alla valutazione delle attività richieste;
- dimensionamento in giorni uomo e durata temporale;

Il Fornitore, entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi alla data della richiesta, trasmetterà a AdeR una proposta di intervento predisposta sulla base di quanto riportato nella richiesta d'intervento. Nella proposta d'intervento dovrà essere riportato un piano delle attività in termini di rilasci ed obiettivi.

AdeR, a seguito delle proprie valutazioni, potrà accettare la proposta d'intervento o richiede modifiche alla stessa e segnatamente al piano delle attività, alla composizione del team di lavoro, alla stima dell'impegno delle risorse professionali. In caso di richiesta di modifiche, il Fornitore dovrà trasmettere ad AdeR la proposta d'intervento aggiornata entro i successivi 3 (tre) giorni lavorativi.

In caso di accettazione, AdeR trasmetterà al Fornitore, il benestare all'avvio delle attività confermando la data di avvio delle attività.

4 LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI E SPESE DI TRASFERITA

Il Fornitore, in ordine all'emergenza sanitaria da "Covid-19", svolgerà le attività oggetto del presente capitolato tecnico principalmente presso la propria sede. La presenza presso la sede di AdeR di Roma, Via Giuseppe Grezar 14 o presso altra sede di AdeR nel territorio di Roma Capitale e nel territorio italiano, sarà contenuta solo a casi di assoluta necessità nel rispetto strettissimo di quanto di seguito indicato.

Per le attività presso la propria sede il Fornitore dovrà dotarsi di una linea di comunicazione dati connessa alla rete aziendale AdeR (i relativi dettagli tecnici verranno comunicati al Fornitore), di capacità adeguata per il traffico previsto alle attività stesse.

AdeR fornirà al personale del Fornitore dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate.

L'accesso e la permanenza del personale del Fornitore nelle suddette sedi di lavoro, qualora strettamente necessarie, sono subordinati all'assoluto rispetto delle procedure di sicurezza in vigore e riportate nell' Appendice 5: Manuale Unico n. 4 "LA SICUREZZA" Emergenza COVID-19.

Le trasferte del personale del Fornitore sono a carico del Fornitore stesso. Va osservato che la possibilità di trasferte al di fuori territorio di Roma Capitale e comunque in Italia, ha un'occorrenza marginale.

Le risorse del Fornitore presenti presso le suddette sedi di lavoro di AdeR che debbono connettersi alla rete aziendale AdeR dovranno disporre di apparecchiature (notebook o simili), con caratteristiche adeguate per la connessione, opportunamente dimensionate, in termini di hardware e software, in funzione dell'attività da svolgere e rispondenti ai requisiti di sicurezza definiti da AdeR (che saranno consegnati in corso di esecuzione del contratto). In particolare, tutte le postazioni di lavoro che, seppure in modo minimale, si connetteranno alla rete aziendale AdeR dovranno essere dotate di un programma antivirus mantenuto e aggiornato, almeno mensilmente, a cura e spese del Fornitore.

La connessione da parte delle risorse del Fornitore alla rete aziendale deve essere preventivamente autorizzata da AdeR; in nessun caso l'apparecchiatura collegata alla rete aziendale AdeR potrà essere collegata contemporaneamente ad una rete esterna.

5 APPLICATIVO WEB

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione della Stazione Appaltante, senza alcun onere aggiuntivo per quest'ultima, un 'applicativo web tramite il quale gestire le richieste d'intervento accessibile e funzionante h24, sette giorni su sette.

Con detto strumento dovranno poter essere inoltrate le segnalazioni di anomalie e vulnerabilità che richiedono una richiesta d'intervento del Fornitore, che poi ne curerà l'evasione. L'applicativo web non dovrà prevedere l'installazione di alcun software ma dovrà essere accessibile tramite Login e password e con profili d'accesso diversi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: solo interrogazione, inserimento dati, visualizzazione report, ecc.,).

L'applicativo web dovrà prevedere la gestione delle segnalazioni con ricerca, oltre che per numero segnalazione, anche per identificativo chiamante, tipo guasto e dovrà gestire le seguenti minime informazioni:

- numero assegnato alla segnalazione;
- categoria di:
 - anomalia;
- riferimenti dell'operatore che ha aperto la chiamata (nome, cognome, n. di telefono, indirizzo Mail);
- la data (ggmmaaaa) e l'ora (hh.mm.) di apertura della segnalazione;
- tipologia intervento:
 - manutenzione sw correttiva;

- tipologia intervento:
 - manutenzione sw correttiva;
 - richiesta supporto specialistico
- data avvio attività di supporto specialistico;
- durata attività supporto specialistico;
- altre informazioni di carattere descrittivo;

Successivamente all'apertura della segnalazione, mediante specifica mail da inviare a indirizzo di posta concordato, dovranno essere comunicate:

- tutte le informazioni sopra riportate;
- la data (ggmmaaaa) e l'ora (hh.mm.) di presa in carico della segnalazione;

Successivamente alla presa in carico della segnalazione, mediante una prima specifica mail da inviare a indirizzo di posta concordato, dovranno essere comunicate:

- tutte le informazioni sopra riportate;
- la data (ggmmaaaa) e l'ora (hh.mm.) di chiusura dell'intervento effettuato a seguito della segnalazione.

All'atto della firma del contratto il Fornitore è obbligato a comunicare una casella PEC o PEL che verrà utilizzata nel caso in cui il suddetto applicativo non fosse disponibile per cause tecniche. Il Fornitore è obbligato, fino al ripristino dell'applicativo stesso, a gestire le richieste di intervento secondo gli SLA di cui al presente Capitolato Tecnico.

Resta inteso che le richieste gestite con tale modalità dovranno essere successivamente riversate nell'applicativo in oggetto.

6 RESPONSABILE DEI SERVIZI

A partire dalla data di attivazione del Contratto il Fornitore dovrà mettere a disposizione un Responsabile dei Servizi, i cui riferimenti dovranno essere indicati ad Agenzia delle entrate - Riscossione nella documentazione richiesta ai fini della stipula del Contratto.

Il Responsabile dei Servizi dovrà essere:

- in possesso dei necessari poteri di rappresentanza del Fornitore e costituirà l'unico referente del Fornitore stesso per la Stazione appaltante;
- implementare tutte le azioni necessarie per garantire il livello dei servizi attesi nonché il rispetto delle prestazioni richieste;
- gestire gli eventuali reclami/disservizi provenienti dalla stazione appaltante.

In caso di sostituzione del Responsabile dei Servizi nel corso del Contratto il Fornitore dovrà tempestivamente darne comunicazione scritta ad Agenzia delle entrate - Riscossione, inviando congiuntamente i riferimenti del Responsabile dei Servizi posto in sostituzione.

7 PERSONALE

Il Fornitore dovrà avvalersi di personale in misura adeguata ai servizi da svolgere, di fiducia e formato sui prodotti oggetto della fornitura e su tematiche di sicurezza e di privacy, con

particolare riferimento al regolamento europeo sulla protezione dei dati personali (GDPR) già citato.

Il personale che avrà accesso controllato alle Sedi di AdeR dovrà garantire:

- di avere con sé un documento di identità personale;
- di essere dotato di targhetta distintiva della Ditta e di cartellino di riconoscimento.

Il Fornitore risponde della sua condotta e di ogni danno o molestia che possa essere da questi causato durante l'esecuzione dei Servizi.

Nello svolgimento del servizio il Fornitore deve evitare intralci o disturbo al normale andamento dell'attività della stazione appaltante. Il dipendente addetto del Fornitore, ovvero il dipendente di Società subappaltatrici, è soggetto ad obblighi di riservatezza su fatti o circostanze di cui possa venire a conoscenza nell'espletamento delle proprie funzioni. Il Fornitore è comunque responsabile del comportamento dei suoi dipendenti e collaboratori, nonché di quelli dei propri subappaltatori e subcontraenti. Il Fornitore è inoltre direttamente responsabile dei danni derivati a terzi da comportamenti imputabili ai propri dipendenti.

Agenzia delle entrate - Riscossione si riserva la possibilità di richiedere la sostituzione del personale addetto ove se ne ravvisi l'esigenza e fornendo adeguata motivazione con richiesta scritta, inviata a mezzo PEC, del Responsabile del Procedimento e/o il Direttore dell'Esecuzione, appositamente delegate.

8. VERIFICA DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

AdeR, ai sensi dell'art. 102 e 111 del D.lgs. 50/2016, procederà ad effettuare le verifiche e i controlli occorrenti ad accertare la regolare esecuzione del contratto.

Il Direttore dell'Esecuzione di AdeR in conformità a quanto previsto dall'art 18 del D.M. n. 49/2018, verificherà la corretta esecuzione dei servizi affidati. In relazione alla specifica tipologia di servizio oggetto di contratto, le attività di controllo del DEC sono indirizzate alla valutazione:

- del rispetto del tempo di presa in carico della segnalazione di anomalie;
- del rispetto del tempo di ripristino e risoluzione delle anomalie.
- del rispetto della data prevista per l'avvio delle attività di supporto specialistico;
- del rispetto della durata temporale delle attività di supporto specialistico riportate nel piano di attività;
- del rispetto del tempo di trasmissione della proposta di intervento predisposta sulla base di quanto riportato nella richiesta d'intervento;
- del rispetto del tempo di trasmissione della proposta di intervento nel caso di richiesta di modifiche da parte di AdeR.

Le verifiche del rispetto dei tempi di presa in carico delle segnalazioni delle anomalie del rispetto dei tempi di ripristino e risoluzione delle anomalie, il rispetto della data prevista per l'avvio delle attività di supporto specialistico e della durata programmata delle stesse; il rispetto del tempo di trasmissione della proposta di intervento predisposta sulla base di quanto riportato nella richiesta d'intervento o di eventuali modifiche richieste da AdeR

verranno effettuate tra il primo giorno solare ed entro il decimo solare del mese successivo al periodo di competenza (trimestre) prima dell'emissione della fattura.

Le predette verifiche verranno effettuate servendosi delle evidenze raccolte dal DEC circa:

- le date/ore dell'invio delle segnalazioni di anomalie;
- le date/ore della presa in carico delle segnalazioni di anomalie;
- l'effettivo ripristino e risoluzione dell'anomalia;

Alcune delle già menzionate informazioni saranno anche riscontrabili anche mediante dell'applicazione web messa a disposizione da parte del Fornitore. Verrà redatto verbale in contraddittorio con il Fornitore.

Il DEC, valutato il mancato rispetto delle obbligazioni contrattuali e delle disposizioni impartite per la corretta esecuzione delle prestazioni affidate, nessuna esclusa, , segnala al RUP, le inadempienze riscontrate, anche al fine dell'applicazione delle penali di cui all'Allegato "Penali" al presente Capitolato, ovvero della risoluzione dello stesso per inadempimento, dopodiché provvede a formulare le relative contestazione al Fornitore a mezzo PEC all'indirizzo indicato nel contratto , assegnando a quest'ultimo un termine per la presentazione delle proprie controdeduzione e per rimuovere gli inadempimenti riscontrati non inferiore a 15 giorni naturali e consecutivi, salvo i casi d'urgenza in cui il predetto termine non potrà essere inferiore a 10 giorni naturali e consecutivi.

Ad ogni modo, nei termini indicati nella segnalazione, il Fornitore dovrà trasmettere ad AdeR le proprie eventuali controdeduzioni; trascorso tale termine, la stazione appaltante adotterà i provvedimenti conseguenti.

9 RISERVE

All'atto di ciascun pagamento il Fornitore ha la facoltà di presentare le proprie eventuali contestazioni, procedendo alla formulazione delle relative riserve. Qualora l'esplicazione e la quantificazione delle riserve non sia possibile al momento della formulazione delle stesse, il Fornitore ha l'onere di esplicitare per iscritto e via PEC, a pena di decadenza, nel termine di quindici giorni, le cifre di compenso cui crede aver diritto e le ragioni di ciascuna domanda. Il DEC, nei successivi quindici giorni, comunicherà al fornitore le sue motivate deduzioni.

Nel caso in cui l'esecutore non abbia esplicitato le proprie eventuali riserve nel modo e nel termine sopraindicati, i controlli tecnico contabili effettuati dal DEC s'intendono definitivamente accertati e il Fornitore decade dal diritto di far valere in qualunque termine e modo le riserve o le domande che ad essi si riferiscono.

Le riserve non espressamente confermate sul certificato di ultimazione delle prestazioni si intendono abbandonate.

10 PENALI

Qualora, per qualsiasi motivo, imputabile al **Fornitore** i servizi non vengano espletati nel rispetto di quanto previsto nel presente capitolato, AdeR applicherà le penali riportate nell'Allegato Penali" al presente documento.

L'irrogazione delle penali non esclude il diritto di AdeR di agire per il ristoro del maggior danno subito, né esonera in nessun caso il **Fornitore** dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha determinato l'applicazione della penale.

L'importo massimo delle penali applicate non potrà superare il 10% del valore complessivo contrattuale, pena la risoluzione del contratto.

Allegati

- Penali.

Il Responsabile del Procedimento

Laura Blasi

(Firmato digitalmente)