

Capitolato Tecnico

Indice dei contenuti

1. Premessa.....	3
2. Oggetto e durata.....	5
3. Modalità di esecuzione del servizio.....	8
4. Verifica dell'Esecuzione del Contratto	9
5. Riserve	11
6. Penali	12

1. Premessa

Oggetto del presente capitolato è la fornitura, per Agenzia delle entrate– Riscossione, di servizi di firma digitale remota, anche di tipo automatica per un periodo di 36 mesi al fine di favorire la dematerializzazione dei documenti e la digitalizzazione dei processi amministrativi.

Centro Di Registrazione Locale (CDRL): AdeR, nominata dalla Certification Authority “Centro di Registrazione Locale” per lo svolgimento delle attività inerenti il rilascio di servizi di certificazione digitale, mediante la sottoscrizione dell'apposita Lettera di nomina;

Certification Authority (CA) o Certificatore: Fornitore quale soggetto che esegue la certificazione, rilascia il certificato della chiave pubblica, lo pubblica unitamente a quest'ultima, pubblica ed aggiorna gli elenchi dei certificati sospesi e revocati;

Certificato di firma: Il Certificato che collega i dati utilizzati per verificare la Firma digitale al Titolare e confermare la sua identità, emesso dal Certificatore come previsto nel CAD, nelle regole tecniche da esso richiamate;

Chiave privata: la componente della coppia di chiavi asimmetriche nota esclusivamente al soggetto che ne è Titolare, mediante la quale detto titolare appone la Firma digitale su un documento informatico oppure decifra il documento informatico in precedenza cifrato mediante la corrispondente Chiave pubblica;

Chiave pubblica: la componente della coppia di chiavi asimmetriche destinata ad essere resa pubblica, mediante la quale si verifica la Firma digitale apposta sul documento informatico del Titolare della Chiave privata o si cifrano i documenti informatici da trasmettere al Titolare della già menzionata chiave;

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;

Credenziali di accesso: credenziali inviate dal Fornitore ad AdeR;

Dispositivo: la soluzione di Firma digitale e/o Firma automatica distribuita dal Fornitore al Titolare;

Firma automatica: particolare procedura informatica di firma elettronica qualificata eseguita previa autorizzazione del sottoscrittore che mantiene il controllo esclusivo delle proprie chiavi di firma, in assenza di presidio puntuale e continuo da parte di questo;

Firma digitale remota: particolare tipo di Firma digitale, generata su HSM sotto il pieno controllo della CA, che garantisce al Titolare un controllo esclusivo sulle chiavi private;

Firma digitale: un particolare tipo di firma elettronica avanzata basata su un certificato qualificato e su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al Titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici;

Fornitore: soggetto aggiudicatario dell'affidamento;

HSM: insieme di hardware e software che realizza dispositivi sicuri per la generazione delle firme in grado di gestire in modo sicuro una o più coppie di chiavi crittografiche;

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

Operatore di registrazione: il soggetto incaricato da Ader, ma nominato dal fornitore che, nel rispetto delle istruzioni impartite dall'Autorità di Certificazione, è preposto allo svolgimento delle attività inerenti il rilascio di servizi di certificazione digitale oggetto del contratto.

Sistema per l'emissione e la gestione di certificati digitali (Sistema): sistema sviluppato per l'emissione e la gestione di certificati digitali raggiungibile via web ove registrare tutti gli eventi e le attività svolte dall'operatore anche di AdeR: registrazione dei dati dell'utente, produzione dei certificati, gestione del ciclo di vita dei certificati stessi.

Stazione Appaltante: Agenzia delle entrate– Riscossione o AdeR;

2. Oggetto e durata

FIRMA DIGITALE REMOTA

Sono oggetto della fornitura:

- la fornitura di kit per Operatore di Registrazione¹ (OdR) e possibilità di fruire da remoto a un corso abilitante a un Sistema per l'emissione e la gestione di certificati digitali;
- la fornitura di kit di firma digitale remota CNS di tipo INCARD con la prefincatura per l'utilizzo sia con chiavetta USB sia con lettore smartcard e Certificato di durata triennale;

al riguardo, dev'essere prevista, a richiesta di AdeR, la predisposizione e spedizione di tutti i già menzionati kit agli utilizzatori AdeR presso tutte le sedi presenti sull'intero territorio nazionale;

- la fornitura di profilo "Centro Di Registrazione Locale" (CDRL) per lo svolgimento delle attività inerenti il rilascio di servizi di certificazione digitale e per emissione certificati di firma qualificata (durata 3 anni);
- la fornitura delle credenziali di accesso al Sistema per l'emissione e la gestione di certificati digitali per:
 - emissioni di kit di firma digitale
 - registrazioni di kit di firma digitale remota
 - gestione del ciclo di vita dei certificati emessi tramite il Sistema (sospensione, riattivazione, revoca)
 - ricerca e verifica delle emissioni di kit effettuate tramite il Sistema.

Il Sistema di firma associato alla fornitura di cui sopra deve essere configurato come un servizio online nel quale la chiave privata del firmatario viene generata e conservata assieme al certificato di firma rilasciato da parte di un Certificatore accreditato, all'interno di un server remoto sicuro (basato su un HSM conforme alla normativa vigente in materia).

È richiesto che venga utilizzato un sistema di autenticazione forte che preveda l'uso, oltre alla conoscenza di un codice segreto (es. PIN), di sistemi OTP fisici o logici (USB, telefono cellulare, token), eliminando in tal modo i problemi e i rischi relativi all'utilizzo delle sole password statiche.

In particolare, viene richiesto, per il processo di strong authentication, l'utilizzo di OTP fisici. Il servizio deve essere reso in modo da garantire:

- a conformità alla normativa vigente in materia di firme digitali (CAD d.lgs. 82 del 7 marzo 2005 e successive modifiche).
- che sia applicata la Determinazione Commissariale n. 63/2014 dell'Agenzia per l'Italia Digitale.
- la fornitura dei certificati digitali rilasciati da un Ente Certificatore accreditato a

¹ Un operatore di Registrazione è il soggetto incaricato da Ader, ma nominato dal fornitore che, nel rispetto delle istruzioni impartite dal Certificatore, è preposto allo svolgimento delle attività inerenti il rilascio di servizi di certificazione digitale oggetto del contratto.

norma e delle relative coppie di chiavi pubblica/privata con lunghezza minima di 2048 bit, necessarie alla generazione delle firme.

Nell'ambito del presente servizio dovrà essere garantita la disponibilità delle seguenti funzionalità / strumenti a supporto:

- firma digitale remota dei documenti in formato CAdES, PAdES e XAdES come previsto dalla normativa vigente in materia;
- inserimento di firme multiple nello stesso documento;
- verifica delle firme digitali apposte a documenti informatici e delle marche temporali ad essi associati;
- associazione degli strumenti fisici previsti dal sistema di autenticazione al singolo titolare;
- generazione e gestione delle richieste di emissione dei certificati di firma digitale;
- sottomissione e gestione delle richieste di revoca e sospensione dei certificati di firma digitale;

Dal punto di vista tecnico, il servizio dovrà prevedere:

- alta disponibilità;
- messa a disposizione di un'interfaccia grafica;
- possibilità di integrazione con applicazioni tramite Web Services;
- funzionalità di verifica della firma compatibile con i principali formati di documenti (tra cui almeno .doc, .docx, .xls, .xlsx, .pdf, .ppt, .pptx, .eml, .odt, .ods, .odp).

FIRMA AUTOMATICA REMOTA

Sono oggetto della fornitura:

- il servizio di firma automatica Remota in HA: noleggio di una istanza per interfacce di firma in modalità "as a service" su piattaforma condivisa e ridondata;
- il noleggio di una licenza per interfacce di firma in HA/DR (durata 3 anni);
- la fornitura di credenziali di firma per i Titolari;
- la fornitura di n.2 firme al secondo garantite per un numero di documenti illimitati;
- la fornitura di n.2 componenti SW per integrazione applicativa con il Sistema di firma remota in outsourcing
- il servizio di assistenza diretta mediante portale specifico (Messa a disposizione delle relative credenziali di accesso).

La firma automatica dovrà prevedere che il certificato di firma digitale, una volta memorizzato nel sistema del Fornitore, detto HSM, per produrre e gestire chiavi digitali per la strong authentication, venga attivato con una procedura ad-hoc dove il proprietario (Titolare) del predetto certificato inserisce a sistema "una tantum" la delega ai sistemi applicativi a firmare.

Successivamente i sistemi "delegati" dal Titolare prelevano le credenziali e firmano automaticamente i documenti ogni qualvolta siano eseguite lavorazioni di produzione. Con la firma automatica ogni task di firma massiva deve poter essere eseguito automaticamente dai sistemi senza l'intervento diretto del Titolare, sollevando

quest'ultimo dall'onere di presidiare i processi di produzione.

La "firma automatica" necessita di una tipologia di certificati che ovviamente ne limita l'uso solo alla specifica tipologia di documento a cui è applicato questo modello, a garanzia del processo di firma stesso.

Ader per risolvere l'esigenza sopra descritta, intende acquistare una soluzione di firma digitale remota automatica in SAAS (software as a service) erogata da un data center del Fornitore attraverso una piattaforma condivisa, configurata in modalità di alta affidabilità nativa con 2 CED primari in area metropolitana (Business Continuity) e con Disaster Recovery geografico.

La soluzione, conformemente alla normativa vigente, deve rendere disponibili le seguenti funzionalità:

- CADES senza marcature temporali - Il servizio richiamato è pkcs7Signhash
- CADES-BES e CADES-T (secondo quanto previsto dalla Deliberazione 45/2009 e successiva Determina 69/2010);
- PADES-Basic, PADES-BES e PADES-T (secondo quanto previsto dalla Deliberazione 45/2009 e successiva Determina 69/2010);

La soluzione deve prevedere l'integrazione dei servizi applicativi fruitori col sistema di firma remota automatica attraverso l'invocazione di web services (WS) basati su protocollo SOAP.

A tale scopo verrà installato presso il Data Center SOGEI su piattaforma IAAS, un modulo di Integrazione Applicativa (MODULO) per le soluzioni di Firma Remota fornito dall'aggiudicatario.

Poiché le applicazioni di business Ader sono ospitate in infrastrutture IT diverse da quella dove risiede il sistema di Firma Digitale Remota, il MODULO deve provvedere a dialogare su canale sicuro HTTPS con i Sistemi presenti presso i Centri Servizi dell'Aggiudicatario e della Certification Authority limitatamente all'invio delle richieste di generazione di certificati alla Certification Authority e all'eventuale verifica degli stessi.

La soluzione di firma automatica deve includere un'interfaccia di gestione web-based che consente ad amministratori ed utenti del sistema lo svolgimento di operazioni fondamentali quali:

- creazione delle utenze titolari dei certificati di firma automatica: attraverso una web-form, un operatore autorizzato richiede la creazione dell'utenza e la contestuale emissione su HSM del certificato di firma automatica; a seguito di ciò, sono automaticamente inviate al titolare le credenziali necessarie per accedere all'interfaccia web;
- creazione delle utenze delegate, ossia delle utenze associate alle procedure automatiche cui è destinato il servizio: anche questa operazione avviene mediante sottomissione di una web form da parte dell'operatore; le credenziali di accesso sono inviate automaticamente all'utente delegato;

- associazione / dissociazione tra il certificato di firma automatica dell'utente e la procedura automatica delegata all'utilizzo della chiave privata associata al certificato (uno stesso certificato di firma automatica può essere utilizzato da più applicazioni e che un medesimo titolare può avere più di un certificato di firma automatica);
- ricerca ed elencazione in forma tabellare delle utenze esistenti nel sistema, con possibilità di visualizzare i dettagli di ciascuna e gestirne il ciclo di vita (sospensione, riattivazione, cancellazione con conseguente revoca dei certificati);
- abilitazione/disabilitazione delle utenze delegate all'uso del proprio certificato di firma automatica;
- funzioni personali: modifica della propria password, modifica di alcuni dati anagrafici (es. indirizzo di e-mail), visualizzazione dei dati essenziali del proprio certificato (common name, seriale, data di scadenza, ...), ecc.

L'utilizzo previsto del servizio per Ader è il seguente per i seguenti tipi di documento:

- Gestore procedure immobiliari - invia gli hash al MODULO dell'Aggiudicatario; richiede firma Cades; utilizza servizio pkcs7Signhash;
- Rapporti di versamento sistema di Conservazione - invia gli hash al MODULO dell'Aggiudicatario; richiede firma Cades invoca il servizio pkcs7Signhash; Il servizio invocato ritorna un PKCS7.

Il contratto decorrerà dalla sua sottoscrizione e avrà una durata pari a 36 mesi.

3. Modalità di esecuzione del servizio

Entro 5 giorni lavorativi dalla stipula, il Fornitore dovrà provvedere:

- alla definizione del profilo di "Centro Di Registrazione Locale" (CDRL) di AdeR per lo svolgimento delle attività inerenti il rilascio di servizi di certificazione digitale e per emissione certificati di firma qualificata;
- alla fornitura delle credenziali di accesso al Sistema per l'emissione e la gestione di certificati digitali;
- dare evidenza della tipologia di dati (ad es. cognome, Nome, Codice Fiscale, ...) necessari per l'emissione dei certificati di firma digitale che AdeR fornirà sotto forma di elenco;

Entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione dell'elenco di cui sopra, il Fornitore dovrà provvedere alla predisposizione e spedizione di n. 600 kit agli utilizzatori AdeR presso le sedi di cui all'Allegato "Destinazione kit".

Inoltre, sempre entro 5 giorni lavorativi dalla stipula, il Fornitore dovrà provvedere:

- alla messa a disposizione del servizio di firma automatica Remota in HA ossia dell'istanza per interfacce di firma in modalità "as a service" su piattaforma condivisa e ridondata;
- alla messa a disposizione della licenza per interfacce di firma in HA/DR;

- alla messa a disposizione delle n.50 credenziali di firma per i Titolari;
- alla fornitura di n.2 firme al secondo garantite per un numero di documenti illimitati;
- alla fornitura di n.2 componenti SW per integrazione applicativa con il Sistema di firma remota in outsourcing
- alla messa a disposizione del servizio di assistenza diretta mediante portale specifico (Messa a disposizione delle relative credenziali di accesso)

Per la spedizione dei rimanenti 300 kit, nei tre anni di vigenza contrattuale, AdeR predisporrà dei piani di distribuzione che verranno inviati al Fornitore, mediante PEL, con un anticipo minimo di 5 giorni lavorativi. Il Fornitore dovrà accettare i predetti piani, stesso mezzo, entro due giorni lavorativi dalla ricezione degli stessi. Nei detti piani verranno definiti i destinatari, le sedi di destinazione e la data di spedizione dei kit.

4. 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.

AdeR eseguirà, ai sensi dell'art. 111 del D.lgs. 50/2016, le verifiche e i controlli per accertare la regolare esecuzione del contratto.

Il Direttore dell'Esecuzione di AdeR verificherà, anche avvalendosi di appositi assistenti, in conformità a quanto previsto dall'art 18 del D.M. n. 49/2018, la corretta esecuzione dell'appalto affidato, in contraddittorio con l' Appaltatore, secondo le modalità di seguito precisate. In relazione alla specifica fornitura oggetto di contratto, le attività di controllo del direttore dell'esecuzione sono indirizzate a valutare i seguenti profili:

il rispetto dei tempi:

1. di definizione del profilo di "Centro Di Registrazione Locale" (CDRL) di AdeR per lo svolgimento delle attività inerenti il rilascio di servizi di certificazione digitale e per emissione certificati di firma qualificata;
2. di fornitura delle credenziali di accesso al Sistema per l'emissione e la gestione di certificati digitali;
3. di predisposizione e spedizione di n. 600 kit agli utilizzatori AdeR;
4. di messa a disposizione del servizio di firma automatica Remota in HA ossia dell'istanza per interfacce di firma in modalità "as a service" su piattaforma condivisa e ridondata;
5. di messa a disposizione della licenza per interfacce di firma in HA/DR;
6. di messa a disposizione delle n.50 credenziali di firma per i Titolari;
7. della fornitura di n.2 firme al secondo garantite per un numero di documenti illimitati;
8. della fornitura di n.2 componenti SW per integrazione applicativa con il Sistema di firma remota in outsourcing;
9. della messa a disposizione del servizio di assistenza diretta mediante portale specifico.

La verifica del rispetto dei tempi di cui ai punti 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, e 9 avverrà entro 10 giorni lavorativi dalla data di Stipula mentre la verifica del rispetto dei tempi di cui al punto 3 i punti avverrà entro 30 giorni lavorativi dalla data di Stipula.

Il controllo della fornitura consisterà anche nell'accertamento della corrispondenza del materiale consegnato ed installato a quanto richiesto nel presente Capitolato. Nel dettaglio saranno verificate le difformità di carattere quantitativo ossia le differenze in eccesso o difetto;

Per ciascuna consegna, i controlli e le verifiche verranno eseguiti, presso i locali dove è avvenuta la consegna, entro 5 giorni lavorativi dalla consegna della merce.

AdeR ha piena facoltà di rifiutare il materiale che, anche ad un primo sommario esame, risulti non rispondente a quello ordinato, e di chiederne la sostituzione con spese a carico dell' Appaltatore.

Alle operazioni di controllo, l' Appaltatore può farsi rappresentare da propri incaricati. L'assenza di rappresentanti dell' Appaltatore sarà considerata come acquiescenza alle constatazioni ed i risultati del controllo e gli eventuali rilievi e determinazioni saranno comunicati all' Appaltatore tempestivamente, a mezzo PEC.

L'esito positivo del suddetto controllo non esonera l' Appaltatore da responsabilità per danni o malfunzionamento dei kit. In tali casi l' Appaltatore sarà invitato da AdeR ad assistere, a mezzo dei suoi rappresentanti, ad eventuali visite di accertamento.

Saranno rifiutati i kit che risultino non corrispondenti a quanto richiesto nel presente Capitolato o alle condizioni migliorative contenute nell'offerta.

Tali kit saranno protestati, a mezzo PEC ai recapiti indicati nel Contratto, e dovranno essere sostituiti entro 5 giorni lavorativi dall'invio della predetta PEC decorsi i quali verranno applicate le Penali successivamente definite.

Le spese per la sostituzione sono a totale carico dell' Appaltatore, ivi comprese quelle per trasporto, imballo, consegne e quant'altro inerente e conseguente.

L' Appaltatore dovrà ritirare la merce non idonea e in pendenza o in mancanza del ritiro, detta merce rimane a rischio e a disposizione dell' Appaltatore stesso, senza alcuna responsabilità da parte di AdeR per ulteriori degradamenti o deprezzamenti che il materiale possa subire.

Nell'esecuzione del servizio, l' Appaltatore dovrà seguire esclusivamente le indicazioni fornite dal RUP e/o dal DEC ai sensi del presente articolo.

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 al successivo Paragrafo n.5 "Penali" al presente Capitolato, ovvero della risoluzione dello stesso per inadempimento, dopodiché provvede a formulare le relative contestazioni al Fornitore a mezzo PEC all'indirizzo indicato nel contratto, assegnando a quest'ultimo un termine per la presentazione delle proprie controdeduzioni e per rimuovere gli inadempimenti riscontrati non inferiore a 15 giorni naturali e consecutivi, salvo i casi

d'urgenza in cui/nei quali 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.

5. Riserve

All'atto di ciascun pagamento l'Appaltatore 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, l' Appaltatore 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 all' Appaltatore 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 l' Appaltatore 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 sull'ultimo certificato delle prestazioni si intendono abbandonate.

6. Penali

Descrizione	Penale
Entro 5 giorni lavorativi dalla stipula, il Fornitore dovrà provvedere: • alla definizione del profilo di "Centro Di Registrazione Locale" (CDRL) di AdeR per lo svolgimento delle attività inerenti il rilascio di servizi di certificazione digitale e per emissione certificati di firma qualificata; • alla fornitura delle credenziali di accesso al Sistema per l'emissione e la gestione di certificati digitali; • dare evidenza della tipologia di dati (ad es. cognome, Nome, Codice Fiscale, ...) necessari per l'emissione dei certificati di firma digitale che AdeR fornirà sotto forma di elenco;	Per il primo giorno di ritardo 0,3‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore giorno di ritardo rispetto al termine previsto 0,5‰ del valore complessivo del Contratto.
Entro 5 giorni lavorativi dalla stipula, il Fornitore dovrà provvedere: • alla messa a disposizione del servizio di firma automatica Remota in HA ossia dell'istanza per interfacce di firma in modalità "as a service" su piattaforma condivisa e ridondata; • alla messa a disposizione della licenza per interfacce di firma in HA/DR; • alla messa a disposizione delle n.50 credenziali di firma per i Titolari; • alla fornitura di n.2 firme al secondo garantite per un numero di documenti illimitati; • alla fornitura di n.2 componenti SW per integrazione applicativa con il Sistema di firma remota in outsourcing • alla messa a disposizione del servizio di assistenza diretta mediante portale specifico (Messa a disposizione delle relative credenziali di accesso	Per il primo giorno di ritardo 0,3‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore giorno di ritardo rispetto al termine previsto 0,5‰ del valore complessivo del Contratto.
Entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione dell'elenco di cui sopra, il Fornitore dovrà provvedere alla predisposizione e spedizione di n. 600 kit agli utilizzatori AdeR presso le sedi di cui all'Allegato "Destinazione kit" del CT	Per il primo giorno di ritardo nella spedizione 0,3‰ del valore complessivo della fornitura dei kit. Per ogni ulteriore giorno di ritardo nella spedizione rispetto al termine previsto 0,5‰ del valore della fornitura dei kit.

Il Fornitore dovrà accettare i piani di distribuzione degli ulteriori 300 kit entro due giorni lavorativi dalla ricezione degli stessi	Per il primo giorno di ritardo nella spedizione 0,3‰ del valore complessivo dei kit indicati nel piano. Per ogni ulteriore giorno di ritardo nella spedizione rispetto al termine previsto 0,5‰ del valore dei kit indicati nel piano.
Il Fornitore dovrà provvedere alla spedizione dei kit indicati nel piano di distribuzione entro la data indicata nel piano in parola	Per il primo giorno di ritardo nella spedizione 0,3‰ del valore complessivo dei kit indicati nel piano. Per ogni ulteriore giorno di ritardo nella spedizione rispetto al termine previsto 0,5‰ del valore dei kit indicati nel piano.
Il Fornitore dovrà mettere a disposizione della Stazione Appaltante, entro 5 giorni lavorativi dalla Stipula e 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.	Per la prima giornata di ritardo 0,3‰ del valore del Contratto. Per ogni ulteriore giornata di ritardo rispetto al termine previsto 0,5‰ del valore del Contratto
	Per la prima ora di non accessibilità e/o non funzionamento del servizio di assistenza diretta mediante portale specifico 0,3‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore ora di non accessibilità e/o non funzionamento 0,5‰ del valore complessivo del Contratto.

L'irrogazione delle penali non esclude il diritto di AdeR di agire per il ristoro del maggior danno subito, né esonera in nessun caso l' Appaltatore 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:

- Destinazione KIT

Il Responsabile del Procedimento

Laura Blasi

(Firmato digitalmente)