

Capitolato Tecnico

Servizi di manutenzione software per la
piattaforma di gestione, monitoraggio e
configurazione degli switch di proprietà
di Agenzia delle entrate – Riscossione

Indice dei contenuti

1 PREMESSA.....	3
2 CONTESTO	4
2.1 Stazione appaltante	4
3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	4
3.1 Oggetto e durata	4
4 Modalità di esecuzione dei servizi	4
4.1 Manutenzione	4
4.1.1 Manutenzione correttiva	5
4.2.1.1 Manutenzione software correttiva – Modalità generali del servizio e presa in carico	5
4.2.1.2 Manutenzione software correttiva – Ripristino e risoluzione	6
4.2.1.3 Manutenzione software correttiva – Rapporto di intervento	6
4.2.2 Manutenzione software evolutiva.....	7
4.3 Applicativo Web	7
4.4 Reportistica.....	8
4.5 Riunioni periodiche	8
5 Responsabile dei servizi	9
6 Personale	9
7 Verifica dell'Esecuzione del Contratto	10
7.1 Monitoraggio delle attività contrattuali	10
7.2 Riserve	11
8 Penali	12

1 PREMESSA

Oggetto del presente capitolato è l'acquisto dei servizi software di manutenzione evolutiva e correttiva della piattaforma centralizzata, multivendor e di marca HPE denominata IMC (IMCM-105B1030062A0F59DD6) per la gestione delle configurazioni ed il backup dei circa 1.500 switch di proprietà di Agenzia delle entrate – Riscossione.

Affidatario: soggetto aggiudicatario dei servizi software di manutenzione evolutiva e correttiva;

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

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

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 Unico dei servizi: svolge il ruolo di coordinamento generale e di figura unica di riferimento per conto del Fornitore;

Stazione Appaltante: Agenzia delle entrate – Riscossione;

Switch: apparati di rete che garantiscono la connettività dei PC, stampanti, server etc. e della connettività verso la rete geografica;

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

2 CONTESTO

2.1 Stazione appaltante

Agenzia delle entrate – Riscossione svolge, per il tramite della Struttura Organizzativa Innovazione e Servizi Operativi, il governo dell'area Tecnologia e Innovazione, garantendo l'efficacia e l'efficienza di sistemi, applicazioni, infrastrutture ICT e dei servizi erogati, in costante allineamento con le strutture aziendali ai fini del pieno soddisfacimento delle esigenze di funzionamento e di un adeguato conseguimento degli obiettivi.

3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto e durata

Oggetto del contratto è l'acquisizione dei servizi di manutenzione evolutiva e correttiva per la piattaforma HPE denominata IMC (IMCM-105B1030062A0F59DD6) di proprietà di AdeR. Segnatamente, sono da considerare come oggetto dell'affidamento i seguenti prodotti:

Codice Prodotto	Funzione Software	Q.tà
IMCM-105B1030062A0F59DD6	HPE IMC TAM SW Mod w/50-node E-LTU	1
	HPE IMC QoS Manager SW Module E-LTU	1
	HPE IMC TAM SW Mod Add 50-node E-LTU	30
	Aruba IMC Ent SW Plat w/50-node E-LTU	1
	Aruba IMC NTA SW Mod w/5-node E-LTU	1
	Aruba IMC NTA SW Mod Add 5-node E-LTU	3
	Aruba IMC Std and Ent Add 50-node E-LTU	30

La durata del contratto sarà di 36 mesi a partire dalla data di stipula dello stesso

4 Modalità di esecuzione dei servizi

4.1 Manutenzione

Tutti i componenti della piattaforma, di cui al paragrafo 3.1 del presente Capitolato Tecnico, dovranno essere coperti da manutenzione da parte dell'Affidatario per 36 mesi a decorrere dalla data di stipula.

La manutenzione Software comprende:

- Manutenzione correttiva: che assicura il ripristino delle funzionalità a seguito di malfunzionamenti dei componenti software oggetto della fornitura.
- Manutenzione evolutiva: che assicura la fornitura in modo gratuito e senza limitazioni, delle fix pack e gli aggiornamenti di versione dei componenti software.

4.1.1 Manutenzione correttiva

La Manutenzione correttiva consiste nel ripristino delle funzionalità a seguito di malfunzionamenti di qualsiasi componente della piattaforma, così come configurata e/o personalizzata.

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 nelle applicazioni rilasciate in ambiente di produzione.

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.

4.2.1.1 Manutenzione software correttiva – Modalità generali del servizio e presa in carico

L'Affidatario dovrà assicurare, con ogni onere a proprio carico, la manutenzione software secondo le modalità ed i tempi descritti nei successivi paragrafi.

La finestra di copertura del servizio sarà 24 ore su 24, 7 giorni su 7, comprese le Festività. I servizi in parola dovranno garantire, a valle della segnalazione di un problema software, la presa in carico della stessa da parte di un tecnico di Hewlett Packard Enterprise Solution Center entro due ore.

L'intervento manutentivo comprenderà la diagnosi di tutti i malfunzionamenti segnalati, il ripristino del servizio, la risoluzione completa delle anomalie (comprese le eventuali sostituzioni dei componenti danneggiati e l'aggiornamento della relativa documentazione e manualistica) e le relative comunicazioni al responsabile che ha segnalato l'anomalia stessa.

L'Affidatario 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 4.3.

AdeR potrà comunque accedere alle risorse tecniche di Hewlett Packard Enterprise tramite telefono, comunicazioni elettroniche per assistenza nella risoluzione di problemi operativi o di implementazione del software.

4.2.1.2 Manutenzione software correttiva – Ripristino e risoluzione

Utilizzando l'applicativo Web messo a disposizione dall'Affidatario secondo le modalità di cui al successivo paragrafo 4.3, la stazione appaltante, una volta rilevata la necessità di apertura di un guasto, provvederà ad effettuare la relativa segnalazione aprendo il relativo ticket.

L'Affidatario a fronte del ticket aperto e delle eventuali annotazioni inserite da parte della Sede di Agenzia delle entrate - Riscossione, dovrà intervenire e risolvere la problematica segnalata

Per "impedimento software all'uso dell'applicazione o delle sue funzioni" si intende una malfunzione vera e propria della piattaforma o gli effetti che tale malfunzione ha causato al servizio e da parte dell'Affidatario dovrà essere garantito il ripristino della piattaforma e la risoluzione della problematica segnalata.

Per Ripristino si intende che il software di gestione apparati di rete 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 la piattaforma sia disponibile totalmente.

L'intervento deve concludersi con il perfetto funzionamento della piattaforma.

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

4.2.1.3 Manutenzione software correttiva – Rapporto di intervento

Per ciascun intervento l'Affidatario dovrà produrre un Rapporto di intervento contenente almeno le seguenti informazioni:

- Denominazione e Indirizzo dell'Ufficio
- Nominativo del tecnico che effettua l'intervento
- Data e ora apertura guasto
- Numero del ticket identificativo del guasto di Agenzia delle Entrate - Riscossione
- Ticket dell'Affidatario
- Data e ora esecuzione intervento
- Data e ora conclusione intervento (se diversa dalla precedente)
- Descrizione anomalia riscontrata
- Descrizione intervento effettuato

Il documento di cui al presente paragrafo dovrà essere redatto in duplice copia e controfirmato in contraddittorio da parte del personale tecnico incaricato dall'Affidatario e da DEC o dai suoi delegati.

Sul medesimo dovranno essere riportate tutte le annotazioni riguardanti quanto effettuato dal tecnico incaricato dall'Affidatario per la gestione e risoluzione del guasto per risolvere la problematica.

4.2.2 Manutenzione software evolutiva

La Manutenzione evolutiva consiste nel rilascio di nuove funzionalità del software applicativo fornito, configurato e/o personalizzato nel corso della fornitura.

In particolare, l'affidatario dovrà inviare alla stazione appaltante le Fix Pack e gli aggiornamenti di versione rilasciati dal produttore, indicando:

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

L'affidatario dovrà garantire la procedura di rollback in caso di anomalie in fase di aggiornamento.

4.3 Applicativo Web

L'Affidatario 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 entro 5 giorni lavorativi dalla Stipula del contratto.

Con detto strumento dovranno poter essere gestite le segnalazioni che richiedono una richiesta d'intervento dell'affidatario, 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 della chiamata con ricerca, oltre che per numero chiamata, anche per identificativo chiamante, sede d'intervento, tipo guasto e dovrà gestire le seguenti minime informazioni:

- numero di chiamata assegnato;
- riferimenti dell'operatore che ha aperto la chiamata (nome, cognome, n. di telefono, indirizzo Mail);
- Identificativo Ticket Agenzia delle Entrate - Riscossione;
- la data di apertura della chiamata (ggmmaaaa);
- l'ora di apertura della chiamata (hh.mm.);
- riferimenti del richiedente l'intervento (nome, cognome, n. di telefono, indirizzo Mail);
- tipologia d'apparecchiatura con campi specifici per marca, modello, numero seriale;
- tipologia intervento:
 - ❖ manutenzione sw correttiva
 - ❖ manutenzione sw evolutiva
 - ❖ altre informazioni sul guasto;
- data (ggmmaaaa), e ora di inizio dell'intervento (hh.mm.), il nome del tecnico intervenuto con possibilità di conservare informazioni in caso di più interventi;
- note sull'intervento effettuato dal tecnico;
- la data (ggmmaaaa) e l'ora di chiusura dell'intervento;
- immagine del rapporto di intervento firmato dal tecnico che ha effettuato l'intervento e da personale di Agenzia delle entrate - Riscossione.

L'utilizzo dell'applicazione Web è riservato ai Referenti tecnici della stazione appaltante i cui nominativi saranno comunicati al Responsabile dei Servizi a cura del Direttore dell'Esecuzione del Contratto

All'atto della firma del contratto l'affidatario 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. L'affidatario 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.

4.4 Reportistica

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, con semestrale, pena l'applicazione delle penali, un resoconto/report inerente gli interventi di manutenzione effettuati, i problemi rilevati e le soluzioni adottate entro 15 (quindici) giorni solari successivi alla .

Sarà cura dell'affidatario stesso, invece, entro 10 (dieci) giorni solari successivi alla scadenza del contratto, pena l'applicazione delle penali trasmettere al Direttore dell'Esecuzione una relazione tecnica conclusiva con il resoconto di tutti gli interventi effettuati.

Il report contenente i dati di cui sopra potranno essere anche estrapolati attraverso l'applicativo web che l'affidatario dovrà mettere a disposizione di Agenzia delle entrate – Riscossione, sempre che le medesime statistiche siano aggiornate, almeno alla settimana precedente.

Analogamente il Direttore dell'Esecuzione potrà richiedere al Responsabile dei Servizi dell'Affidatario una relazione sulle segnalazioni, nella quale siano evidenziati i problemi più rilevanti segnalati e le soluzioni adottate o da adottare nonché l'adozione di accorgimenti migliorativi dei Servizi, che l'affidatario è obbligato ad adottare, purché non in contrasto con le disposizioni del presente Capitolato e/o della normativa vigente.

4.5 Riunioni periodiche

Potranno essere effettuate, tra le parti, specifiche riunioni da svolgersi presso la sede di Via Grezar in Roma oppure con possibilità che le stesse vengano svolte in video conferenza.

A tali riunioni prenderanno parte, per conto della stazione appaltante, personale designato dal Direttore dell'Esecuzione e, per conto dell'affidatario, il Responsabile dei Servizi. Le date delle riunioni verranno concordate di volta in volta e potranno variare in funzione dell'andamento dei livelli di servizio forniti.

A fronte di specifiche esigenze, il Direttore dell'Esecuzione della stazione appaltante potrà convocare riunioni comunicandolo al Responsabile dei Servizi dell'affidatario con preavviso di almeno 48 ore.

Le riunioni avranno lo scopo di:

- analizzare i singoli malfunzionamenti che presentano particolari aspetti critici, per concordare le modalità di intervento;
- verificare l'andamento del servizio, in termini di tempo di ripristino e penali maturate;
- analizzare le tipologie dei malfunzionamenti.

Dall'analisi dovranno emergere soluzioni immediate, a medio e a lungo termine finalizzate alla risoluzione dei problemi ricorrenti.

Le riunioni saranno verbalizzate ed i verbali sottoscritti in contraddittorio.

5 Responsabile dei servizi

A partire dalla data di attivazione del Contratto l'Affidatario 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 possedere le seguenti caratteristiche:

- esperienza di almeno 5 anni nella gestione di forniture complesse in ambito Information and Communication Technologies (ICT) nel rispettivo ruolo di Responsabile;
- esperienza di almeno 5 anni nella gestione di processi di service management.

Il Responsabile dei Servizi dovrà essere in grado di:

- essere il referente per la stazione appaltante del contratto;
- 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 l'Affidatario dovrà tempestivamente darne comunicazione scritta ad Agenzia delle entrate - Riscossione, inviando congiuntamente i riferimenti del Responsabile dei Servizi posto in sostituzione.

6 Personale

L'Affidatario dovrà avvalersi di personale fidato che avrà libero accesso alle Sedi, negli orari d'ufficio, dove risulta installato il Software della presente fornitura, della sua condotta e di ogni danno o molestia che potesse derivarne per sua colpa durante l'esecuzione dei Servizi.

Per l'esecuzione dei Servizi l'Affidatario dovrà avvalersi di proprio personale, sempre in numero sufficiente a garantire la regolarità dello stesso in ogni periodo dell'anno ed in particolare modo dovrà curare che il proprio personale:

- abbia sempre con sé un documento di identità personale;
- sia dotato di targhetta distintiva della Ditta e di cartellino di riconoscimento.

Nello svolgimento del servizio l'Affidatario deve evitare qualsiasi intralcio o disturbo al normale andamento dell'attività della stazione appaltante. Il dipendente addetto dell'Affidatario, ovvero il dipendente di altre Società facenti parte di un'eventuale RTI ovvero il dipendente di Società subappaltatrici, dovrà mantenere la riservatezza su fatti o circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento delle proprie funzioni. L'Affidatario è comunque responsabile del comportamento dei suoi dipendenti e collaboratori, nonché di quelli dei propri subappaltatori e subcontraenti. L'Affidatario è inoltre direttamente responsabile dei danni derivati a terzi da comportamenti imputabili ai propri dipendenti.

Agenzia delle entrate - Riscossione si riservano 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 mail o a mezzo fax, del Responsabile del Procedimento e/o il Direttore dell'Esecuzione e/o altre figure della Stazione Appaltante, appositamente delegate.

Entro 20 (venti) giorni solari dalla firma del contratto, pena l'applicazione delle relative penali, 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. Laddove dovessero intervenire variazioni, sia in entrata che in uscita, l'Affidatario è obbligato a comunicare tempestivamente, onde evitare il mancato ingresso nelle Sedi, gli estremi identificativi dei nuovi addetti ovvero il nominativo dell'addetto cessato, con un preavviso di 3 (tre) giorni lavorativi.

Resta inteso che potranno essere concordate in seguito, per motivi di sicurezza, diverse modalità di identificazione del personale.

7 Verifica dell'Esecuzione del Contratto

7.1 Monitoraggio delle attività contrattuali

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 malfunzionamento;
- del rispetto dei tempi di consegna della reportistica (Report semestrale e Relazione tecnica conclusiva);

Il rispetto dei già menzionati tempi garantisce anche la qualità attesa del servizio.

Le verifiche verranno effettuate servendosi dell'applicazione web messa a disposizione da parte dell'Affidatario e dell'applicativo di trouble shooting interno di AdeR denominato

attualmente Help Desk ICT. Le relative reportistiche, saranno allegati al verbale in contraddittorio con l'Affidatario appositamente redatto

Le già menzionate verifiche 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;

Ai fini del monitoraggio delle attività contrattuali, a partire dalla data di inizio di esecuzione delle attività, l'Affidatario si impegna a consegnare alla Stazione appaltante tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio relativi alle informazioni eventualmente non comprese tra quelle rese disponibili attraverso l'applicazione web, in formati aperti e su supporto elettronico.

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 inserite nel contratto ovvero della risoluzione dello stesso per inadempimento, dopodiché provvede a formulare le relative contestazione all'Affidatario 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, l'Affidatario dovrà trasmettere ad AdeR le proprie eventuali controdeduzioni; trascorso tale termine, la stazione appaltante adotterà i provvedimenti conseguenti.

7.2 Riserve

All'atto di ciascun pagamento l'Affidatario e 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' Affidatario 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' Affidatario 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'Affidatario 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.

8 Penali

Qualora, per qualsiasi motivo, imputabile all'Affidatario, il servizio non venga espletato nel rispetto di quanto previsto nel presente capitolato, Agenzia applicherà le penali sotto riportate previa procedura di contestazione dell'inadempienza ai sensi di quanto stabilito dal presente paragrafo.

Riferimento paragrafo		Descrizione	Penale
4.2.1.2	Manutenzion e software correttiva – Modalità generali del servizio e presa in carico	L'Affidatario dovrà garantire la Presa in carico del ticket nel caso di anomalia entro 2 ore lavorative;	Per la prima ora di ritardo 0,5‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore ora di ritardo rispetto al termine previsto 1 ‰ del valore complessivo del contratto
4.3	Accessibilità e Funzionamento Applicativo WEB	L'Affidatario 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 entro 5 giorni lavorativi dalla Stipula del contratto.	Per il primo giorno di mancata messa a disposizione dell'applicativo Web 0,5‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore giornata, 1‰ del valore complessivo del contratto
		L'Affidatario 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.	Per la prima ora di non accessibilità e/o non funzionamento dell'applicativo Web 0,5‰ del valore complessivo del contratto. Per ogni ulteriore ora di non accessibilità e/o non funzionamento 1‰ del valore complessivo del contratto
4.4	Reportistica – Report semestrale	L'Affidatario si impegna a trasmettere, con cadenza semestrale e su supporto informatico - ovvero rendendolo disponibile sull'applicativo Web - un resoconto/report al Direttore dell'Esecuzione inerente gli interventi di manutenzione effettuati, i problemi rilevati e le soluzioni adottate entro 15 (quindici) giorni solari successivi alla .	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
4.4	Reportistica – Relazione tecnica conclusiva	L'Affidatario si impegna a trasmettere al Direttore dell'Esecuzione, entro 10 (dieci) giorni solari successivi alla scadenza del contratto una relazione tecnica conclusiva con il resoconto di tutti gli interventi effettuati.	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

L'irrogazione delle penali non esclude il diritto dell'Agenzia di agire per il ristoro del maggior danno subito, né esonera in nessun caso l'Affidatario 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.

Il Responsabile del Procedimento

Laura Blasi

(Firmato digitalmente)