



ALLEGATO D2

POR FESR BASILICATA 2007-2013 - ASSE II - SOCIETÀ DELLA CONOSCENZA - LINEA D'INTERVENTO II.2.2.C - FONDO SANITARIO REGIONALE

PROCEDURA APERTA

(ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.)

PER L'ACQUISIZIONE DI SOLUZIONI E SERVIZI AVANZATI A SUPPORTO DEI PROCESSI DI INNOVAZIONE REGIONALE, PER IL PERIODO 2009-2013

CAPITOLATO TECNICO

Specifiche tecniche dei servizi di "Supporto ai processi di innovazione regionale"



INDICE

1. Servizi di “Supporto ai processi di innovazione regionale”	3
1.1 Supporto operativo.....	3
1.2 Assistenza specialistica	3
2. Modalità di erogazione dei servizi ed organizzazione del lavoro	4
2.1 Supporto operativo.....	4
2.2 Assistenza specialistica	5
3. Livelli di servizio	6
3.1 Inquadramento generale.....	6
3.2 Livelli di servizio minimi richiesti.....	8
3.3 Algoritmi di calcolo dei livelli di servizio	12
4. Modalità di Conduzione delle Attività.....	13
4.1 Pianificazione e Rendicontazione delle Attività	13
4.2 Distribuzione ed Approvazione dei Documenti	13
4.3 Strumento Automatico di Gestione dei Servizi di Assistenza (GSA)	14
4.4 Risorse Professionali.....	14
5. Penali	15



1. SERVIZI DI “SUPPORTO AI PROCESSI DI INNOVAZIONE REGIONALE”

La Ditta Aggiudicataria (d’ora in poi DA) deve proporre, fornire e garantire alla Stazione Appaltante (d’ora in poi SA), per tutta la durata del contratto, una struttura tecnica in grado di erogare servizi di supporto ai progetti/processi di innovazione regionale, relativi alle seguenti aree:

- 1 - Certification Authority Locale;
- 2 - Centro multimediale regionale;
- 3 - Comunicazione e supporto agli interventi in ambito della Società dell'Informazione.

Le attività possono andare dal semplice supporto operativo all’assistenza alla stesura di allegati tecnici, alla stesura bandi di gara, alla progettazione e direzione lavori, al monitoraggio dei contratti, alla definizione di livelli di servizio, al controllo ed alla misurazione dei risultati, alla reperibilità di informazioni e documenti correlati, alla conduzione di ricerche di customer care, etc.

Più in particolare, vengono richiesti i seguenti servizi:

1.1 SUPPORTO OPERATIVO

Le attività di supporto operativo si riferiscono ad interventi di:

- supporto alle strutture richiedenti finalizzato ad assicurare un corretto utilizzo di sistemi informativi in dotazione o da attivare;
- erogazione di servizi di assistenza attraverso l’utilizzo del sistema informatico GSA - Gestione dei Servizi di Assistenza in uso presso l’Amministrazione.

1.2 ASSISTENZA SPECIALISTICA

Il servizio di assistenza specialistica ha lo scopo di fornire:

- studi di fattibilità e progettazioni relativi a servizi innovativi e/o a nuove soluzioni gestionali;
- studio e analisi delle modifiche organizzative necessarie per la più efficiente introduzione di nuovi sistemi o di nuove modalità di gestione di servizi innovativi;
- programmazione ed erogazione di interventi formativi per adeguare i livelli di conoscenza del personale regionale su nuovi sistemi ;
- trasferimento di conoscenze e competenze (knowledge transfer), anche attraverso piattaforme di e-learning.

Gli obiettivi specifici del supporto operativo e della assistenza specialistica verranno perfezionati dalla SA durante il periodo di validità del contratto sulla base delle esigenze che emergeranno nel corso della fornitura.

Tutti i servizi saranno fatturati a consumo



2. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI ED ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Nei paragrafi successivi per ogni servizio saranno indicati i criteri di attivazione, le attività da svolgere, i criteri di chiusura, la documentazione di riferimento, e la documentazione di riscontro che la DA dovrà produrre in corso d'opera.

L'intervallo temporale fissato per il periodo di osservazione dei citati servizi è il trimestre, mentre la finestra temporale di erogazione è definita essere ogni giornata lavorativa, per l'intero orario di lavoro concordato con la SA e per la durata del contratto.

2.1 SUPPORTO OPERATIVO

Criteri di Attivazione

Gli interventi di assistenza operativa vengono attivati secondo le seguenti modalità:

- esecuzione delle attività non direttamente gestite dagli uffici/strutture, laddove sia già previsto il Manuale di Gestione del servizio;
- esigenza e/o segnalazione pervenuta tramite il sistema GSA;
- esigenze estemporanee concordate tra le parti.

Criteri di Chiusura

La chiusura dell'attività può essere determinata (a seconda della tipologia di intervento) tramite la segnalazione del sistema GSA ai referenti interessati e comunque a seguito di constatazione da parte del referente della SA.

Rendicontazione: Produzione e Periodicità

Con periodicità giornaliera sarà prodotto un report contenente:

- orario di attivazione del servizio e durata;
- per ogni intervento la descrizione sintetica della tipologia di assistenza, motivo, destinatario, risultato, eventuali problemi connessi.

Con periodicità trimestrale sarà invece prodotto un consuntivo contenente riepiloghi e/o statistiche sui parametri registrati giornalmente.

Erogazione dei Servizi: Modalità e Responsabilità

Le modalità di svolgimento del servizio sono definite dalla DA. Richieste estemporanee della SA possono essere soddisfatte previo accordo specifico tra le parti.

La DA ha, tra l'altro, la responsabilità:

- dell'esecuzione delle procedure periodiche previste nel Manuale di Gestione Applicativo;
- dell'individuazione delle cause che hanno determinato la richiesta di intervento;
- dell'inserimento delle informazioni nel sistema di gestione della reportistica e l'aggiornamento del loro stato (GSA);
- della elaborazione delle statistiche di consuntivo sull'andamento del servizio.



2.2 ASSISTENZA SPECIALISTICA

Criteri di attivazione

Il servizio attivato su richiesta della SA non ha un ambito di applicazione definito alla data in quanto dovrà soddisfare necessità della SA che potranno presentarsi nell'intero periodo di validità del contratto.

Nella richiesta la SA deve specificare:

- la tipologia di intervento da effettuare (studio di fattibilità, formazione specialistica, etc.)
- l'ambito di applicazione dell'intervento
- la durata massima di esecuzione dell'intervento
- il referente dell'intervento per la SA

La DA deve consegnare alla SA un piano di attività per l'erogazione del servizio, dove devono essere esplicitate almeno le seguenti informazioni:

- individuazione delle esigenze che l'intervento dovrà soddisfare
- descrizione progettuale a cui si riferisce l'intervento
- referente della DA per l'intervento
- numero e classificazione professionale delle risorse necessarie
- costo dell'intervento
- individuazione delle possibili soluzioni da adottare
- individuazione delle risorse umane e numero da coinvolgere da parte della SA

L'approvazione del nuovo piano delle attività da parte della SA autorizza l'avvio delle nuove attività. A seguito dell'approvazione, SA e DA concorderanno un calendario di sedute di revisione congiunta del servizio per la verifica del corretto svolgimento delle attività, alle quali parteciperanno i referenti dello specifico intervento.

Criteri di Chiusura

Il servizio è completato a seguito dell'approvazione da parte della SA dei documenti di riscontro.

Rendicontazione: Produzione e Periodicità

I documenti che la DA deve produrre e consegnare sono relativi alla specificità del servizio richiesto.



3. LIVELLI DI SERVIZIO

Le specifiche di dettaglio dei livelli di servizio richiesti (noti anche come S.L.A. - Service Level Agreement), per la misura delle prestazioni, sono riportati di seguito.

Nel primo semestre di vigenza del contratto saranno concordati eventuali ulteriori livelli di servizio.

3.1 INQUADRAMENTO GENERALE

Prima di dettagliare un set di Livelli di Servizio si rende necessario puntualizzare alcuni concetti di base.

Per livello di servizio si intende una misura (o elaborazione di misure) di un aspetto misurabile di un servizio, che rappresenta il grado di soddisfacimento dei requisiti del committente.

La fase di valutazione è inscindibile da quella di fruizione del servizio da parte dell'utente, che talvolta diventa uno degli attori della stessa valutazione.

Poiché la finalità di un servizio è il soddisfacimento delle esigenze di un committente, la valutazione di un servizio va correlata principalmente al livello di soddisfazione di queste esigenze che il servizio riesce a garantire.

Per grado di soddisfacimento si intende un valore di riferimento posto alle misure, su una scala di misura.

La scelta di quali misure sia più opportuno rilevare dipende dalla facilità di misurarle, dal costo di rilevare le misure, dalla capacità di gestire ed elaborare il volume di informazioni rilevate etc...

La natura continuativa e dinamica dei servizi consiglia di non basare le valutazioni su singole misure. In genere, si utilizzano elaborazioni delle misure rilevate in determinati intervalli di tempo, come la media o la distribuzione di frequenza.

Spesso, si utilizzano combinazioni di misure elaborate, al fine di coprire più aspetti del servizio che un solo tipo di misura non permette di considerare.

E' importante definire il giusto campionamento delle misure:

- rilevare troppe misure ha un costo non ripagato dai vantaggi che ne derivano in termini di controllo;
- rilevarne poche potrebbe far sfuggire dei segnali di allarme di processi in deriva per scostamento dai targets.

Il committente deve definire quali valori delle misure rilevate durante l'erogazione del servizio soddisfano le sue esigenze.

Disporre di misure e di una scala di misura non permette di esprimere un giudizio sull'andamento di un servizio, in quanto il significato delle misure può variare da contesto a contesto. Ad esempio, definire come tempo di risposta di un componente di un sistema "un secondo" può essere soddisfacente in certi casi ed inaccettabile in altri.

Il valore di soglia deve essere commisurato a diversi fattori di contesto, quali:

- il costo che si intende sostenere per la qualità del servizio;
- la criticità del servizio;
- l'impatto che un disservizio avrebbe sull'utenza;
- il livello di soddisfazione dell'utente finale che si vuole ottenere.

Tanto maggiore è l'importanza di questi fattori nel contesto, tanto più stringenti dovranno essere i livelli di accettabilità fissati per le misure dei livelli di servizio.

Un modo ragionevole di definire i valori di soglia:



REGIONE BASILICATA

- misurare per un certo periodo l'andamento reale dei livelli di servizio che si intendono definire;
- quindi porre come valore di soglia un valore ragionevole rispetto alla situazione in essere nello specifico contesto;
- definire poi un percorso di progressivo avvicinamento a valori di soglia più vincolanti.

I valori di soglia possono corrispondere a :

- una soglia di soddisfacimento dei requisiti (threshold cui consegue una valutazione del tipo "si/no");
- una gradazione di soddisfacimento dei requisiti, che permette di modulare il giudizio (a partire da un target, ad esempio "soddisfatto, parzialmente soddisfatto, non soddisfatto");
- un valore di warning che attiva azioni correttive se superato.

Il valore di soglia deve essere scelto non tanto con il fine di comminare penali per inadempienze, quanto con quello di far scattare un allarme, che attiva azioni correttive e/o preventive. A questo fine, potrebbero essere previste più soglie di allarme, il cui superamento attiva azioni progressivamente sempre più incisive da parte del committente sul fornitore.

Fatte queste puntualizzazioni, si ritiene, in prima istanza di misurare i livelli di servizio relativi ai servizi che hanno un peso maggiore nelle varie tipologie (come riportato nel capitolo precedente).

Una volta acquisito un numero sufficiente di misure dei livelli di servizio applicati e sulle base delle risultanze e dell'analisi qualitativa di tali misurazioni si potranno opportunamente modificare gli attuali Livelli di soglia.



3.2 LIVELLI DI SERVIZIO MINIMI RICHIESTI

I livelli di servizio minimi per ciascuno dei servizi richiesti sono quelli di seguito riportati, che possono essere opportunamente integrati e migliorati dalla DA.

Il mancato rispetto dei livelli di servizio da parte della DA sarà soggetto all'applicazione delle penali previste.

Supporto operativo

1. *Gestione profilazione utenti e gestione autorizzazioni*

ID	Descrizione	Responsabilità	Monitoraggio	Dati da registrare	Peso
SO1	Assicurare e controllare: <ul style="list-style-type: none">• Inserimento e aggiornamento utenti ;• Modifiche al profilo utenti (rilascio e/o revoca permessi su una o più aree del sistema).	Responsabili software applicativi Responsabile Assistenza Regione	<ol style="list-style-type: none">1. inserimento e /o modifica dati utente;2. verifica permessi utenti;3. rilascio e/o revoca permessi;	<ul style="list-style-type: none">• data e ora modifica sull'archivio utenti;• dati utente inserito, modificato e/o cancellato ;• data , ora e tipologia permessi rilasciati;• data, ora e tipologia permessi revocati.	10

2. *Aggiornamenti automatici basi informative*

ID	Descrizione	Responsabilità	Monitoraggio	Dati da registrare	Peso
SO2	Assicurare l'assistenza agli utenti per l'aggiornamento automatico di alcuni archivi che richiedono un numero elevato di operazioni.	Responsabili software applicativi Responsabile Assistenza Regione	<ol style="list-style-type: none">1. acquisizione del supporto elettronico contenente i dati per l'aggiornamento degli archivi;2. verifica congruenza formato del supporto acquisito;3. lancio e controllo procedure di aggiornamento;	<ul style="list-style-type: none">• data e ora acquisizione supporto;• data , ora e controllo supporto;• esito verifica e azioni intraprese in caso di verifica negativa;• data e ora lancio procedura di aggiornamento;• data e ora fine procedura;• verifica esito procedura e azioni intraprese in caso di esito non positivo.	15



REGIONE BASILICATA

3. Supporto operativo sulle procedure giornaliere

ID	Descrizione	Responsabilità	Monitoraggio	Dati da registrare	Peso
SO3	Assicurare l'assistenza agli utenti per la gestione delle attività quotidiane.	Responsabili software applicativi Responsabile Assistenza Regione	1. acquisizione richiesta utente; 2. valutazione richiesta; 3. espletamento servizio richiesto; 4. verifica utente; 5. eventuale intervento integrativo; 6. chiusura servizio;	<ul style="list-style-type: none">• data e ora richiesta utente;• data e ora valutazione richiesta;• esito valutazione richiesta;• data e ora inizio attività per erogazione servizio;• dettaglio attività svolta;• data e ora chiusura servizio (parziale);• data e ora verifica utente;• esito verifica utente;• azioni intraprese in caso di verifica negativa;• data e ora chiusura servizio definitiva.	20

4. Supporto operativo sulle procedure periodiche

ID	Descrizione	Responsabilità	Monitoraggio	Dati da registrare	Peso
S4	Assicurare l'assistenza agli utenti per la gestione delle attività riguardanti procedure.	Responsabili software applicativi Responsabile Assistenza Regione	1. acquisizione richiesta utente; 2. valutazione richiesta; 3. espletamento servizio richiesto; 4. verifica utente; 5. eventuale intervento integrativo; 6. chiusura servizio;	<ul style="list-style-type: none">• data e ora richiesta utente;• data e ora valutazione richiesta;• esito valutazione richiesta;• data e ora inizio attività per erogazione servizio;• dettaglio attività svolta;• data e ora chiusura servizio (parziale);• data e ora verifica utente;• esito verifica utente;• azioni intraprese in caso di verifica negativa;• data e ora chiusura servizio definitiva.	20

5. Supporto operativo per tutte le procedure saltuarie

ID	Descrizione	Responsabilità	Monitoraggio	Dati da registrare	Peso
SO5	Assicurare l'assistenza	Responsabili software	1. acquisizione richiesta	<ul style="list-style-type: none">• data e ora richiesta	35



REGIONE BASILICATA

	agli utenti per la gestione delle attività riguardanti procedure	applicativi Responsabile Assistenza Regione	utente; 2. valutazione richiesta; 3. espletamento servizio richiesto; 4. verifica utente; 5. eventuale intervento integrativo; 6. chiusura servizio;	utente; • data e ora valutazione richiesta; • esito valutazione richiesta; • data e ora inizio attività per erogazione servizio; • dettaglio attività svolta; • data e ora chiusura servizio (parziale); • data e ora verifica utente; • esito verifica utente; • azioni intraprese in caso di verifica negativa; • data e ora chiusura servizio definitiva.	
--	--	--	---	---	--

Tabella riepilogativa dei pesi

ID Attività	PESO
SO1	10
SO2	15
SO3	20
SO4	20
S05	35
Totale	100



Assistenza specialistica

A) Servizi di Assistenza specialistica

ID	Descrizione	Responsabilità	Monitoraggio	Dati da registrare	Peso
AS1	Il servizio è finalizzato alla realizzazione di interventi per: <ul style="list-style-type: none">• Studi di fattibilità;• Progettazione;• Definizione standard tecnologici;• Piani di continuità ed emergenza;• Analisi soddisfazione utenti;• Knowledge transfer.	Responsabili di progetto Responsabile Assistenza Regione	<ol style="list-style-type: none">1. acquisizione richiesta di consulenza;2. valutazione richiesta;3. espletamento servizio richiesto;4. verifica utente;5. eventuale intervento integrativo;6. chiusura servizio;	<ul style="list-style-type: none">• data e ora richiesta di consulenza;• data e ora valutazione richiesta;• esito valutazione richiesta;• data e ora inizio attività per erogazione servizio;• dettaglio attività svolta;• data e ora chiusura servizio (parziale);• data e ora verifica utente;• esito verifica utente;• azioni intraprese in caso di richiesta di integrazione;• data e ora chiusura servizio definitiva.	100

Tabella riepilogativa dei pesi

ID Attività	PESO
AS1	100
Totale	100



3.3 ALGORITMI DI CALCOLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO

Algoritmo per il Supporto operativo

Per questa tipologia si possono ipotizzare i livelli di servizio per quei servizi che hanno un peso superiore a 20, nel dettaglio:

- SO5 Procedure saltuarie → 35;

ID	Descrizione	Peso	Livello di servizio	Note	Livello di Soglia
SO5	Supporto operativo per tutte le procedure saltuarie	35	$LdS = 100 - \sum_i \left[\left(\frac{gg_r}{gg_c} \right) \times k \right]$	I simboli rappresentano, per l'i-esima attività: <ul style="list-style-type: none">• gg_r = giorni di ritardo della consegna;• gg_c = giorni concordati per la consegna;• k = fattore di priorità, può assumere i seguenti valori<ul style="list-style-type: none">○ 0,25 → priorità bassa○ 1 → priorità normale○ 2 → priorità alta	LdS = 96

Algoritmo per la Assistenza specialistica

Per questa categoria di servizi si possono ipotizzare i seguenti livelli di soglia:

ID	Descrizione	Peso	Livello di servizio	Note	Livello di Soglia
AS1	Tutte le attività previste dal Capitolato Tecnico su queste linee di intervento		$LdS = 100 - \sum_i \left[\left(\frac{gg_r}{gg_c} \right) \times k \right]$	I simboli rappresentano, per l'i-esima attività: <ul style="list-style-type: none">• gg_r = giorni di ritardo della consegna;• gg_c = giorni concordati per la consegna;• k = fattore di priorità, può assumere i seguenti valori<ul style="list-style-type: none">○ 0,25 → priorità bassa○ 1 → priorità normale○ 2 → priorità alta	LdS = 96



4. MODALITÀ DI CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

4.1 PIANIFICAZIONE E RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Oltre quanto specificato in dettaglio per ogni singola attività, la DA dovrà individuare e pianificare tutte le attività necessarie per l'erogazione dei servizi previsti predisponendo il documento "Piano delle Attività".

Il "Piano delle Attività" dovrà essere aggiornato in corso d'opera dalla DA nei seguenti casi:

- richiesta da parte della SA di nuovi servizi
- sostituzione di personale della DA già assegnato ad una attività
- variazione della schedulazione temporale delle attività.

Il documento aggiornato sarà sottoposto ad approvazione dalla SA.

La DA dovrà procedere, con frequenza trimestrale, alla revisione congiunta con il referente della SA del "Piano delle Attività" e dovrà aggiornare il documento sulla base dei risultati della revisione. Il documento aggiornato sarà sottoposto ad approvazione dalla SA.

La DA dovrà controllare lo stato di avanzamento di tutte le attività, verificare il livello dei servizi erogati ed eventualmente intervenire con specifiche azioni correttive e/o richieste di revisione del "Piano delle Attività".

La DA dovrà informare la SA sull'avanzamento delle attività previste dal "Piano delle Attività" predisponendo e consegnando il documento "Stato di Avanzamento delle Attività". Il documento sarà sottoposto ad approvazione della SA.

In merito alle attività di Assistenza specialistica, la DA dovrà, su richiesta specifica della SA, predisporre un documento di "Previsione delle Attività" che, inizialmente sarà uno schema approssimativo e, successivamente, sarà sempre più dettagliato con indicazione analitica degli obiettivi, risultati, tempi e risorse, tecnologie di riferimento, requisiti e vincoli, costo complessivo, modalità di verifica.

L'approvazione del documento da parte della SA consente l'inizio delle specifiche attività. L'attività può definirsi conclusa solo con la formale approvazione di un referente della SA (diverso in funzione della specificità dell'attività).

Riguardo alle richieste di intervento non previste nel documento di "Previsione delle Attività", la DA ha l'obbligo di prenderle in carico entro dieci giorni lavorativi. Il mancato rispetto di tale intervallo temporale da parte dell'Aggiudicatario sarà soggetto all'applicazione delle penali previste.

4.2 DISTRIBUZIONE ED APPROVAZIONE DEI DOCUMENTI

La DA ha il compito di predisporre e consegnare alla SA entro i tempi indicati nel contratto e nel piano delle attività i documenti di pianificazione e avanzamento delle attività: "Piano delle Attività di Manutenzione", "Stato di Avanzamento delle Attività" e "Rendiconto degli Interventi".

Prima della consegna i documenti devono essere preventivamente validati dal referente della DA. Tutti i documenti compresi eventuali allegati ed aggiornamenti dovranno essere consegnati al referente della SA attraverso il sistema di Document Management System (DMS) in uso presso la SA oltre ad una copia cartacea.

I documenti per i quali è prevista la validazione da parte della SA seguono il seguente iter procedurale:

- consegna del documento alla SA con le modalità sopra indicate;



- valutazione del documento da parte della SA a seguito della quale la medesima formalizza l'approvazione del documento oppure specifica le ragioni del rigetto del documento. La nota è consegnata al referente della DA che emette una ricevuta alla SA;
- se il documento non è approvato, la DA è tenuta ad effettuare le modifiche in coerenza con quanto indicato nella nota ed a ripetere l'esecuzione dei due punti su esposti fino ad approvazione del documento.

4.3 STRUMENTO AUTOMATICO DI GESTIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA (GSA)

Il livello di servizio rappresenta l'obiettivo che la DA deve raggiungere nell'erogazione dei servizi previsti nel presente Capitolato Tecnico.

Al fine di svolgere al meglio le attività di gestione del contratto, di rendere disponibile alla SA tutte le informazioni raccolte, le valutazioni prodotte e di consentire una osservabilità diretta agli attori del contratto dei livelli di servizio richiesti, la DA dovrà utilizzare il sistema GSA in uso presso la SA.

4.4 RISORSE PROFESSIONALI

La DA deve sempre indicare le risorse professionali impegnate per ogni attività ed il relativo grado di responsabilità. Nel primo anno di vigenza contrattuale il personale impegnato non può essere sostituito, successivamente, la eventuale sostituzione di risorse o un nuovo inserimento deve essere approvato dalla SA.

Il team di risorse impiegato per la conduzione del contratto deve prevedere, oltre al Project Manager, per il quale i requisiti minimi richiesti sono:

- diploma di Laurea
- almeno 10 anni di esperienza per il profilo di Project Manager
- risultare nell'organico aziendale in qualità di dipendente, socio, amministratore o direttore tecnico.

Lo staff tecnico impiegato nelle attività dei servizi previsti deve essere composto, oltre che dal Project Manager, dalle seguenti figure professionali:

- Progettista
- Analista/Programmatore
- Programmatore
- Formatore / Amministrativo
- Operatore

La DA dovrà fornire alla SA ogni altra figura professionale, non indicata in elenco, ma necessaria al conseguimento degli obiettivi dell'Ente.

La SA si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione del Project Manager o del personale dello staff tecnico se non dovesse soddisfare i requisiti minimi richiesti o non risultasse di proprio gradimento.

La mancata sostituzione di detto personale, entro 5 giorni dalla richiesta da parte della SA, è soggetta alle penali previste.



5. PENALI

Nella ipotesi di inadempimento, inesatto adempimento o ritardi l'Amministrazione applicherà le seguenti penali:

- in caso di ritardi nella presa in carico delle richieste di intervento: € 250,00 (duecentocinquanta/00 euro), I.V.A. inclusa, per ogni giorno solare di ritardo oltre i due giorni lavorativi stabiliti dall'Amministrazione;
- in caso di mancata sostituzione del personale entro 5 giorni dal ricevimento della comunicazione: € 250,00 (duecentocinquanta /00 euro), I.V.A. inclusa, per ogni giorno solare di ritardo;
- in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio: € XXX,00 calcolati come prodotto tra la differenza tra il livello di servizio calcolato ed il livello di soglia fissato (che è una percentuale) e l'importo trimestrale, autorizzato dal RUP, per i "Servizi di supporto ai progetti/processi di innovazione" .