



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA
DIREZIONE CENTRALE DEI SERVIZI TECNICO-LOGISTICI E DELLA GESTIONE PATRIMONIALE
Ufficio Tecnico e Analisi di Mercato

CAPITOLATO TECNICO

Application Replatforming CENAPS

DIREZIONE CENTRALE DEI SERVIZI TECNICO-LOGISTICI E DELLA GESTIONE PATRIMONIALE
Ufficio Tecnico e Analisi di Mercato

Sommario

1	PREMESSA.....	3
2	CONTESTO TECNOLOGICO	4
3	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	5
3.1	Oggetto	5
3.2	Luogo di Lavoro	5
4	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	6
4.1	Fornitura di Licenze di Upgrade Software prodotti Micro Focus	6
4.2	Fornitura di Licenze Software Micro Focus.....	6
4.3	Servizi di consegna, installazione e configurazione.....	7
4.3.1	Dimensionamento	7
4.4	Servizio di Manutenzione Software	8
4.4.1	Modalità di esecuzione.....	8
4.4.2	Dimensionamento	9
4.5	Servizio di Supporto Specialistico	9
4.5.1	Dimensionamento	10
4.6	Servizio di Formazione	10
4.6.1	Dimensionamento	10
5	VERIFICA DI CONFORMITA'	12
6	GOVERNO DELLA FORNITURA	13
6.1	Responsabile della fornitura.....	13
7	PROFILI PROFESSIONALI.....	14
7.1	Specialista Senior di Prodotto/Tecnologia Micro Focus Enterprise	14
7.2	Formatore Prodotti Micro Focus	15
8	INDICATORI DI QUALITA' E LIVELLI DI SERVIZIO.....	16
9	CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELLE OFFERTE	17

1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti tecnici della fornitura di servizi di replatforming e upgrade delle licenze Micro Focus già in possesso presso il C.E.N.A.P.S. (Centro Elettronico Nazionale Amministrativo del Dipartimento della Pubblica Sicurezza).

L'obiettivo della presente fornitura è di poter procedere con la riallocazione degli ambienti di test/collaudato e di produzione da piattaforma IBM AIX a piattaforma Microsoft Windows x86-64 mediante l'acquisizione di licenze di Upgrade Micro Focus e servizi specialistici per la corretta esecuzione delle attività previste nel presente Capitolato Tecnico.

2 CONTESTO TECNOLOGICO

Le applicazioni oggetto di replatforming sono di tipologia batch in linguaggio di programmazione Cobol che eseguono l'accesso ai database Microsoft SQL Server e IBM DB2 del C.E.N.A.P.S.

Inizialmente le presenti applicazioni batch erano state realizzate su ambiente Mainframe e successivamente, mediante delle attività di riallocazione, sono state migrate a sistemi dipartimentali IBM pSeries AIX a seguito di un progetto di "re-hosting" realizzato con tecnologie software Micro Focus.

L'attuale contesto tecnologico è rappresentato da 3 ambienti applicativi come di seguito riepilogati:

1) Ambiente Sviluppo

Le attività di sviluppo e manutenzione applicative sono svolte su Microsoft Windows workstation, utilizzando la componente Net Express IDE di Micro Focus Studio EE (ambiente integrato per compile / build / debug).

2) Ambiente Test/Collaudo:

Risiede su nodo IBM Power AIX, ove sono installate le componenti UNIX del prodotto di sviluppo Micro Focus Studio EE. Qui avviene la compilazione/build dei programmi comportando la generazione degli eseguibili nativi su piattaforma RISC/POWER.

Il test/collaudo avviene mediante la componente "mainframe application server runtime", del Enterprise Server che fornisce la piattaforma di esecuzione per le applicazioni batch in Cobol al fine di emulare l'ambiente IBM mainframe con annessa esecuzione di procedure JCL con utilizzo di JES extensions ed all'esecuzione di quest'ultime su Micro Focus Enterprise Server.

3) Ambiente Esercizio:

Risiede su sistema IBM Power AIX ove è presente la medesima configurazione dell'ambiente di test/collaudato, al netto delle componenti di sviluppo.

Le applicazioni batch sono rilasciate ed eseguite sull'Application Server Micro Focus Enterprise Server.

A completamento della configurazione software, per tutti gli ambienti sopracitati, è presente la componente IBM DB2 Client che fornisce il necessario supporto runtime per l'accesso al database DB2.

3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto

Di seguito si riporta l'oggetto della presente fornitura:

- Fornitura di Licenze di Upgrade Software prodotti Micro Focus;
- Fornitura di Licenze Software Micro Focus;
- Servizi di Consegna, Installazione e Configurazione;
- Servizio di Manutenzione Software;
- Servizio di Supporto Specialistico
- Servizio di Formazione;

3.2 Luogo di Lavoro

La presente fornitura prevede l'acquisto di licenze di upgrade da poter installare negli ambienti applicativi del C.E.N.A.P.S i cui ambienti di Test/collaudato ed esercizio risiedono presso il Data Center del Centro Elettronico Nazionale (CEN) della Polizia di Stato di Napoli. Per quanto riguarda gli ambienti di sviluppo ed i servizi previsti nella attuale fornitura, le attività saranno eseguite dal personale del Fornitore presso la sede del C.E.N.A.P.S sita in Roma.

4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

4.1 Fornitura di Licenze di Upgrade Software prodotti Micro Focus

Con la presente fornitura si richiede l'upgrade del software Micro Focus come di seguito riepilogato:

- Da **Micro Focus Studio Enterprise Edition** a **Micro Focus Enterprise Developer**;
- Da **Micro Focus Server Enterprise Edition** a **Micro Focus Enterprise Server**.

I presenti prodotti software sono attualmente installati negli ambienti riportati nel paragrafo "Contesto Tecnologico".

Di seguito si riporta il dettaglio di Upgrade delle licenze software:

Servizio di Upgrade prodotti Micro Focus per AIX a prodotti MicroFocus per Windows				
Seriale	Descrizione del prodotto Attuale	Descrizione del Nuovo prodotto	Piattaforma	Quantità
600000573205	Studio Enterprise Edition	Micro Focus Enterprise Developer (Ambiente di Sviluppo)	Microsoft Windows x86-64bit	30 licenze
600000573207	Server Enterprise Edition	Micro Focus Enterprise Server per Core (Ambiente di Produzione)	Microsoft Windows x86-64bit	6 core
600000573208	Server Enterprise Edition	Micro Focus Enterprise Server per Core (Ambiente di Test)	Microsoft Windows x86-64bit	2 core

Si precisa che le attività atte a completare l'Upgrade comprendono: consegna, installazione e verifica di conformità del software, come dettagliate nei paragrafi successivi.

Si specifica che tutte le versioni dei prodotti server concernenti il seguente capitolato tecnico, dovranno essere compatibili sia con i sistemi operativi e software utilizzati alla data della fornitura Microsoft Windows Server 2018/2012 e DB2 9.7 sia all'ultima versione disponibile e compatibile del prodotto DB2 LUW v11.0 e Microsoft Windows Server 2016.

4.2 Fornitura di Licenze Software Micro Focus

Si richiede la fornitura di ulteriori licenze software Micro Focus per l'ampliamento dell'attuale contesto tecnologico con la predisposizione di un ulteriore Ambiente di Test/Collaudato.

Di seguito si riporta il dettaglio dei prodotti software Micro Focus necessari per il sopracitato ampliamento:

DIREZIONE CENTRALE DEI SERVIZI TECNICO-LOGISTICI E DELLA GESTIONE PATRIMONIALE
Ufficio Tecnico e Analisi di Mercato

Descrizione del Nuovo prodotto	Piattaforma	Metrica	Quantità
Micro Focus Enterprise Server per Core (Ambiente di Test/Collaudo)	Microsoft Windows x86-64bit	core	2

4.3 Servizi di consegna, installazione e configurazione

Entro **10 giorni dalla data di attivazione del contratto**, dovrà avvenire la consegna della fornitura in modalità elettronica mediante:

- download dei prodotti Software oggetto di upgrade direttamente dal sito indicato dal Fornitore,
- oppure supporto ottico (Cd rom/DVD).

Accedendo al predetto Sito Web, dovrà essere possibile scaricare sui sistemi dell'Amministrazione, in qualsiasi momento successivo alla data di stipula del contratto, i prodotti software Micro Focus oggetto della presente fornitura e la relativa documentazione.

Il Fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione gli elenchi dettagliati degli elementi in fornitura, al fine di poterne predisporre la ricezione, nonché verificarne la rispondenza ai requisiti richiesti

In particolare dovranno essere forniti i dati di registrazione e scadenza di tutte le licenze software.

Inoltre le informazioni relative ai beni software dovranno essere inviate in formato elettronico e dovranno contenere almeno i dati indicati nel tracciato record che segue:

Repertorio/Contratto	Seriale	Produttore	Prodotto/Versione	Sistema Operativo Supportato

Il Fornitore dovrà prevedere la presenza di personale tecnico per poter procedere con l'installazione e configurazione dei prodotti software nelle postazioni e negli ambiente secondo le modalità concordate con l'Amministrazione.

Si fa presente che, le attività di installazione e configurazione dovranno essere ultimate **entro 10 giorni lavorativi dalla data di consegna**.

4.3.1 Dimensionamento

Di seguito si riepilogano le caratteristiche del servizio al fine di poter procedere con il corretto dimensionamento del suddetto:

Sede di erogazione	Roma, presso la sede dell'Amministrazione C.E.N.A.P.S.
Orario di erogazione	Giorni feriali, 08:00 – 17:30 da concordare con l'Amministrazione i giorni cui effettuare le attività del presente servizio

Modalità di erogazione	A Corpo
Durata	Consegna entro 10 giorni dalla data di attivazione del contratto Installazione e configurazione entro 10 giorni lavorativi dalla data di consegna

4.4 Servizio di Manutenzione Software

Il Fornitore dovrà prevedere un servizio di manutenzione dei prodotti software che dovrà comprendere:

- **l'invio delle migliorie** (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei suddetti prodotti software e relativa documentazione, non appena disponibili;
- **la consegna di ogni nuovo update** dei prodotti software oggetto della fornitura. Per update si intende le nuove release dei suddetti Prodotti Software;
- **il supporto tecnico** mediante "Support Desk", che dovrà prevedere l'assistenza telefonica sulla diagnosi e sulla rimozione dei malfunzionamenti nell'ambito dei suddetti Software;
- **la manutenzione preventiva**, per mezzo della quale il Fornitore si impegna a proporre e concordare con l'Amministrazione interventi finalizzati all'ottimizzazione ed all'aggiornamento dei prodotti software oggetto del presente servizio di manutenzione;
- **la manutenzione correttiva**, che comprende ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti. Precisando che si intende per malfunzionamento qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Si precisa che il supporto tecnico dovrà inoltre garantire:

- Portale web on line 7 giorni su 7 per la registrazione di casi di malfunzionamento, tracking e aggiornamento delle richieste di intervento;
- Disponibilità di un sistema di Knowledge Base per la risoluzione di problemi che contenga documentazione di best practice;
- Disponibilità della distribuzione elettronica delle versioni del software;

Si fa presente che, il Fornitore è tenuto a documentare all'Amministrazione l'effettiva sottoscrizione dei servizi di manutenzione software con il Produttore ed a garantire i livelli di servizio richiesti.

4.4.1 Modalità di esecuzione

La **manutenzione correttiva** viene attivata con una segnalazione di malfunzionamento al supporto tecnico via e-mail, telefono o portale web da parte dell'Amministrazione che dovrà ricevere un numero identificativo univoco del ticket assegnato da parte del Fornitore. Precisando che, ai fini del livello di servizio sulla tempestività della presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamento, farà fede la data/ora/minuto della "segnalazione". Pertanto da tale segnalazione decorrono i termini per il calcolo dei livelli di servizio.

Ricevuta la comunicazione del malfunzionamento il Fornitore si obbliga a confermare la presa in carico del problema, tramite comunicazione e-mail all'Amministrazione, da parte di tecnici specializzati sui prodotti Micro Focus in fornitura, che concorderà con l'Amministrazione stessa il

DIREZIONE CENTRALE DEI SERVIZI TECNICO-LOGISTICI E DELLA GESTIONE PATRIMONIALE
Ufficio Tecnico e Analisi di Mercato

livello di severità del problema sulla base della descrizione e dell'impatto che il problema ha sull'attività lavorativa, secondo le priorità riportate di seguito:

- **Severità 1** - sistema bloccato;
- **Severità 2** – sistema non bloccato in termini di:
 - mancata disponibilità di features/funzionalità
 - oppure comportamento anomalo del software;

4.4.2 Dimensionamento

Di seguito si riepilogano le variabili per il dimensionamento del seguente servizio:

Punto di accesso	Telefonico, e-mail, Sito Web
Durata	3 anni, fino alla data del 31 Dicembre 2021.
Orario di erogazione del servizio	Giorni feriali, dalle 08:00 alle 17:30
Modalità di erogazione	Continuativo

4.5 Servizio di Supporto Specialistico

Con il presente servizio si richiede al Fornitore l'erogazione di tutte le attività necessarie per poter garantire il replatforming degli ambienti di test/collauda ed esercizio dall'attuale piattaforma IBM pSeries su sistema operativo AIX 5.5 verso la nuova piattaforma x86-64 su sistema operativo Microsoft Windows Server.

Il Fornitore dovrà garantire la presenza di personale specializzato sui prodotti Micro Focus previsti in fornitura al fine di poter assicurare le seguenti macro attività:

- Migrazione della configurazione dell'ambiente Micro Focus Enterprise Server e delle risorse correlate.
- Migrazione e conversione degli script e dei file di configurazione degli applicativi batch;
- Migrazione, adeguamento delle risorse applicative e ricompilazione degli applicativi;
- Migrazione/Conversione degli ambienti di sviluppo;

Entro 10 giorni dalla data fine installazione e configurazione, il Fornitore si impegna nel consegnare all'Amministrazione una prima versione del **Piano di Migrazione** contenente un Gantt con la pianificazione delle attività concordate con l'Amministrazione.

Inoltre il presente documento deve essere aggiornato, contestualmente all'esecuzione dei servizi, con il resoconto dettagliato delle attività effettuate da parte dell'Impresa.

Si precisa che il processo di migrazione/conversione dovrà lasciare inalterati i requisiti di carattere funzionale degli attuali applicativi.

Tutte le attività previste nel presente servizio dovranno essere concordate con il personale tecnico dell'Amministrazione e/o terzi individuati da quest'ultima. Inoltre si dovrà garantire la piena operatività degli ambienti applicativi attuali durante tutta la durata del processo di migrazione/conversione.

Al momento della stipula del contratto il Fornitore avrà l'obbligo di documentare a mezzo curriculum vitae l'esperienza maturata dal personale addetto all'erogazione di suddetti servizi specialistici su progetti analoghi basati su prodotti Micro Focus.

L'Amministrazione avrà la facoltà di giudicare l'adeguatezza del personale indicato per l'erogazione di suddetti servizi specialistici e, in caso di inadeguatezza ai requisiti minimi prescritti, chiederne la sostituzione.

4.5.1 Dimensionamento

Di seguito si riepilogano le variabili per il dimensionamento del seguente servizio:

Quantità	20 Giorni Uomo (GG/UU)
Sede di erogazione	Roma, presso la sede del C.E.N.A.P.S.
Orario di erogazione del servizio	Giorni feriali, dalle 08:00 alle 17:30
Modalità di erogazione	Giorni a consumo
Gruppo di lavoro	
Profilo Professionale	Percentuale di impiego
Specialista Senior di Prodotto / Tecnologia Micro Focus Enterprise	100%

4.6 Servizio di Formazione

Con il presente servizio dovranno esser previste tutte le attività necessarie alla corretta formazione del personale indicato dall'Amministrazione al fine di poter acquisire tutte le competenze necessarie per poter utilizzare i prodotti software forniti con il presente.

La Formazione dovrà essere volta all'approfondimento di aspetti riguardanti l'utilizzo e la gestione dei nuovi prodotti oggetto di Fornitura, comprendendo le caratteristiche e le funzionalità salienti, con particolare riferimento alle configurazioni hardware e software adottate nell'infrastruttura dell'Amministrazione. Inoltre, la Formazione dovrà comprendere le comuni problematiche riscontrabili nell'ambiente applicativo dell'Amministrazione.

Il Fornitore, nell'ambito delle nuove soluzioni fornite, dovrà erogare un servizio di Formazione rivolto al personale tecnico dell'Amministrazione, tale da consentire loro il corretto utilizzo delle apparecchiature e dei prodotti software previsti nell'ambito della fornitura.

Di seguito di riportano le principali attività formative che dovranno essere previste con presente servizio:

- **Formazione per sviluppatori:** affiancamento e formazione per sviluppatori applicativi mirate all'adozione operativa del nuovo IDE e degli altri tool a corredo in sostituzione di quanto precedentemente in uso.
- **Formazione per amministratori di sistema:** affiancamento e formazione per amministratori di sistema mirata all'allineamento delle attuali competenze rispetto alle differenze indotte dal cambio di piattaforma (da AIX a Windows).

Il Fornitore dovrà inoltre provvedere alla fornitura della documentazione didattica per i discenti, sia su supporto cartaceo, sia su supporto elettronico, comprendente una pianificazione delle sessioni di addestramento con gli argomenti trattati.

4.6.1 Dimensionamento

Di seguito si riepilogano le variabili per il dimensionamento del seguente servizio:

Quantità	10 Giorni Uomo (GG/UU)
Tipologia di corso	Corso Tradizionale in aula Training on the job

DIREZIONE CENTRALE DEI SERVIZI TECNICO-LOGISTICI E DELLA GESTIONE PATRIMONIALE
Ufficio Tecnico e Analisi di Mercato

Sede di erogazione	Roma, presso la sede del C.E.N.A.P.S.
Numero discenti	Massimale di 15 discenti
Orario di erogazione del servizio	Giorni feriali, dalle 08:00 alle 17:30
Modalità di erogazione	Giorni a consumo
Gruppo di lavoro	
Profilo Professionale	Percentuale di impiego
Formatore Prodotti Micro Focus	100%

5 VERIFICA DI CONFORMITA'

Entro 10 giorni dalla data di fine attività di migrazione, il Fornitore dovrà comunicare l'approntamento al collaudo con il relativo **Piano di Collaudo**.

La verifica, sotto il profilo tecnico-funzionale, si svolgerà sia sui singoli Upgrade sia sull'infrastruttura software nel suo complesso in termini di ambienti applicativi e configurazioni al fine di poter valutare l'esito positivo di tutte le operazioni di migrazione/conversione per il replatforming degli applicativi C.E.N.A.P.S.

Il Fornitore dovrà:

- garantire il pieno supporto sia in termini di personale che di eventuali strumenti hardware e/o software.
- accettare che la verifica di conformità comprenda, come parte integrante, anche prove aggiuntive indicate dall' Amministrazione;

Delle operazioni di Verifica di conformità verrà redatto apposito verbale. La Verifica di conformità degli Upgrade software si intende positivamente superata nel momento in cui tutte le componenti software Micro Focus e gli ambienti applicativi oggetto di replatforming risultano funzionare correttamente.

6 GOVERNO DELLA FORNITURA

6.1 Responsabile della fornitura

Prima della stipula del contratto, il Fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione il nominativo del proprio rappresentante designato quale Responsabile della fornitura. In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi e contrattuali, l'interlocutore unico per l'Amministrazione.

Sarà cura del Responsabile della fornitura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

7 PROFILI PROFESSIONALI

Di seguito si riportano i profili professionali in termini di esperienze e conoscenze che dovranno essere possedute dal personale richiesto nei gruppi di lavoro.

Si precisa che per ciascun profilo potranno esser offerte più risorse e tali esperienze/conoscenze dovranno essere soddisfatte nel loro complesso da parte delle risorse associate al profilo professionale.

Alla stipula del contratto, il Fornitore è tenuto nell'allegare i Curriculum Vitae delle risorse previste nei gruppi di lavoro rispettando il modello riportando di seguito e indicando in maniera univoca il profilo professionale a cui è assegnata la risorsa.

7.1 Specialista Senior di Prodotto/Tecnologia Micro Focus Enterprise

Profilo professionale	Specialista Senior di Prodotto/Tecnologia Micro Focus Enterprise
Titolo di Studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Certificazioni	Nessuna
Anzianità lavorativa	Minimo 12 anni, di cui almeno 6 nella funzione
Ruolo	Consulente/Esperto senior di prodotto e/o tecnologia Micro Focus Enterprise. Le sue competenze devono essere sia tecniche che consulenziali/organizzative al fine di assicurare l'integrazione delle soluzioni tecniche proposte nel contesto dei sistemi dell'Amministrazione. Ha un ruolo centrale nella progettazione, integrazione e miglioramento di sistemi IT – con particolare riguardo alle architetture software – curandone anche la sicurezza e le prestazioni;
Esperienze lavorative	Comprovata Esperienza in progetti di ReHosting e/o Replatforming.
Conoscenze	Conoscenza approfondita (senior) dei prodotti Micro Focus Enterprise (Enterprise Server ed Enterprise Developer) acquisita tramite esperienza diretta in precedenti progetti di ReHosting e/o Replatforming. Sono richieste competenze sistemistiche in ambito Enterprise Server MSS (Mainframe Subsystem Support) : in particolare relativamente a configurazioni di ambienti "application server" per applicazioni mainframe JCL/batch COBOL, con accesso a database IBM DB2 LUW, su piattaforme server dipartimentali UNIX/Linux e Microsoft Windows.

7.2 Formatore Prodotti Micro Focus

Profilo professionale	Formatore Prodotti Micro Focus
Titolo di Studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Certificazioni	Nessuna
Anzianità lavorativa	Minimo 5 anni, di cui almeno 3 nella funzione
Ruolo	Formatore su tecnologia Micro Focus Enterprise. Le sue competenze devono essere sia tecniche che gestionali al fine di assicurare la corretta pianificazione ed esecuzione delle attività formative tenuto conto delle esigenze dell'Amministrazione. Ha il ruolo di formare il personale dell'Amministrazione e/o terzi designati da quest'ultima al fine di condividere tutte le conoscenze tecniche e d'uso dei prodotti software presenti nella fornitura.
Esperienze lavorative	Comprovata Esperienza in progetti formativi su tecnologie Micro Focus Enterprise Comprovata Esperienza di corsi formativi con almeno 10 discenti
Conoscenze	Conoscenza approfondita dei prodotti Micro Focus Enterprise (Enterprise Server ed Enterprise Developer) acquisita tramite esperienza diretta in precedenti progetti preferibilmente di ReHosting e/o Replatforming. Buon conoscenza di tecnologie Cobol e JCL Ottima conoscenza nella progettazione di moduli formativi;

8 INDICATORI DI QUALITA' E LIVELLI DI SERVIZIO

Livello di Servizio	Valori Soglia	Periodo di riferimento (frequenza esecuzione misure)	Penali
Notifica disponibilità nuove versioni e pianificazione aggiornamento	5 giorni lavorativi dalla data di immissione sul mercato	3 mesi (trimestrale)	Sarà corrisposta una penale pari al 0,3 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo
Presa in carico	Severità 1: entro 2 ore lavorative Severità 2: entro 8 ore lavorative	3 mesi (trimestrale)	Severità 1: Sarà corrisposta una penale pari al 0,3 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni ora lavorativa di ritardo Severità 2: Sarà corrisposta una penale pari al 0,1 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni ora lavorativa di ritardo
Ripristino	Severità 1: entro 2 giorni lavorativi Severità 2: entro 5 giorni lavorativi	3 mesi (trimestrale)	Severità 1: Sarà corrisposta una penale pari al 0,3 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo Severità 2: Sarà corrisposta una penale pari al 0,1 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo
Tempo massimo di attesa servizio di help desk	20 secondi nel 90% dei casi e 60 secondi nel 10% dei casi	3 mesi (trimestrale)	Sarà corrisposta una penale pari al 0,1 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni punto o frazione percentuale aggiuntiva rispetto ai valori di soglia.
Chiamate entranti perdute servizio di help desk	5%	3 mesi (trimestrale)	Sarà corrisposta una penale pari al 0,1 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni punto o frazione percentuale aggiuntiva rispetto ai valori di soglia.
Rispetto di una scadenza contrattuale	0	3 mesi (trimestrale)	Sarà corrisposta una penale pari al 0,3 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno lavorativo di ritardo

9 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELLE OFFERTE

La gara verrà aggiudicata con il criterio del minor prezzo, ai sensi dell'art. 95 comma 4, lett. b), del D.lgs. 50/2016.