

## Allegato D - Penali

In generale, i massimali delle penali applicate saranno nel rispetto del Codice Civile. Nel caso in cui si prefigurino le condizioni di superare i massimali, sarà facoltà dell'Azienda di rescindere il Contratto.

### Penalità sui tempi di consegna

Si chiede alle Ditte offerenti il rispetto dei tempi di consegna, approntamento e messa in funzione completa di quanto richiesto dal presente Capitolato, secondo quanto in esso specificato.

Tuttavia, nel caso si verificano ritardi, rispetto ai tempi richiesti nel Capitolato o offerti dalla Ditta come miglioria rispetto al requisito di Capitolato, superiori a 10 giorni lavorativi per la completa consegna e riconducibili alla Ditta aggiudicataria, la medesima dovrà corrispondere all'Azienda una penale pari allo 0,5 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno di ritardo. Qualora il ritardo superi i 20 gg. lavorativi l'entità della penale giornaliera raddoppierà (1 per mille), fatti salvi gli eventuali danni rivenienti e conseguenti.

### Penalità sull'esecuzione dei servizi di assistenza tecnica per guasti bloccanti

Per quanto riguarda le problematiche relative all'esecuzione dei servizi di assistenza tecnica per guasti bloccanti, la richiesta di intervento e le eventuali penali dovranno essere gestite in termini di gravità e priorità. La gravità è assegnata secondo criteri d'impatto sull'utenza:

Gravità	Priorità	Impatto sull'utenza
1	Alta	problema bloccante; sistema non funzionante per tutti gli utenti. Apparecchiatura totalmente ferma.
2	Media	problema parzialmente bloccante; uno o più utenti non sono in grado di svolgere l'attività. Es. Non è possibile eseguire alcuni esami.
3	Bassa	problema non bloccante; una o più funzionalità presentano malfunzionamento nell'utilizzo. Es. Strumento non trasmette esiti al sistema o non riceve input dallo stesso.

La tabella di cui sopra individua il valore di priorità assegnato al processo dall'ASST. Tali valori sono graduati secondo i seguenti parametri: media – alta – bassa priorità, ovvero a seconda dell'impatto in termini organizzativi, gestionali ed economici che la mancata risoluzione del guasto comporta all'interno dell'ASST.

Qualora l'aggiudicataria non rispetti i tempi di soluzione richiesti/offerti in sede di gara, verrà applicata una penale una tantum graduata sulla base della priorità ovvero:

Gravità	Priorità	Penale
1	Alta	0,5 per mille dell'importo netto contrattuale
2	Media	0,3 per mille dell'importo netto contrattuale
3	Bassa	0,1 per mille dell'importo netto contrattuale

La ASST una volta verificato che il processo non sia stato concluso, notifica all'Aggiudicataria, mediante comunicazione scritta, a mezzo fax o e-mail, l'applicazione della penale una tantum.

Successivamente l' ASST provvederà all'applicazione delle seguenti penali per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo a quanto previsto dal livello di servizio:

Gravità	Priorità	Penale
1	Alta	0,5 per mille dell'importo netto contrattuale
2	Media	0,3 per mille dell'importo netto contrattuale
3	Bassa	0,1 per mille dell'importo netto contrattuale

Al termine di ogni intervento, on-site o in teleassistenza la Ditta dovrà presentare un Documento – “Rapporto di intervento”. Dovrà essere controfirmato dal Coordinatore di Progetto e dal Direttore dell'U.O. competente e dovrà riportare le seguenti informazioni:

- Il servizio presso il quale è avvenuto l'intervento
- Il numero/sigla e la descrizione del modulo software
- Il numero e la data/ora di richiesta dell'intervento da parte dell'ASST

- Il nome e il cognome leggibili del richiedente
- La data/ora di inizio e di fine dell'intervento e le ore necessarie per eseguirlo
- Il tipo di intervento eseguito
- Il nome e il cognome leggibili del tecnico che ha eseguito l'intervento e dell'incaricato dell'ASST presente che avrà verificato il buon esito dell'intervento

## **Penalità sulla continuità di servizio**

Per quanto riguarda **l'uptime di esercizio** (comunque non inferiore al 99,5%, cfr. Capitolato Tecnico), qualora la Ditta non sia stata in grado di garantirlo nel periodo di osservazione precedentemente stabilito dall'Azienda, sarà applicata una penale pari al 0,5 per mille dell'importo netto contrattuale per ogni decimo percentuale in meno rispetto al dichiarato in offerta, salvo rivalersi in proporzione al danno eventualmente procurato.

Si noti che:

- il livello di servizio di disponibilità del sistema sarà valutato su fascia oraria H24, per tutta la durata dell'affidamento;
- il periodo di osservazione è stabilito in tre mesi e la misura dei livelli di servizio avverrà, all'inizio del trimestre successivo, sul trimestre appena trascorso;
- il periodo di osservazione sarà di un trimestre per tutta la durata dell'affidamento.