



*Città di Giulianova (TE)*  
*PNRR - MIC1 - Misura 1.4.3 – Migrazione ed attivazione di n. 50 servizi digitali*  
*su App IO*  
**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

## **ALLEGATO A**



**CITTA' DI GIULIANOVA**  
**PROVINCIA DI TERAMO**

**PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA**  
**MISSIONE 1 - COMPONENTE 1**  
**INVESTIMENTO 1.4 “SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE”**

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

***Misura 1.4.3 – Migrazione ed attivazione di n. 50 servizi digitali su App IO***

**CUP: F61F22001690006**  
**CIG: 9739685253**

**FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA – NEXTGENERATIONEU**





## **Indice generale**

1 Premessa.....	3
2 Struttura logica del progetto.....	3
3 Piano operativo delle attività.....	5
4 Cronoprogramma delle attività.....	10
5 Livelli di Servizio (SLA).....	11
6 Penali sui livelli di servizio (SLA).....	12



## 1 PREMESSA

Lo scopo del presente documento è quello di definire le attività volte a conseguire l'obiettivo di **migrare/attivare i n. 50 servizi sull'App IO** per i quali è stata inoltrata la richiesta di finanziamento relativamente all'avviso pubblico PNRR Missione 1 Componente 1 - *Investimento 1.4 "servizi e cittadinanza digitale" - Misura 1.4.3 "Adozione App IO"*.

Suddetta misura 1.4.3. è collegata all'art. 64-bis del D.Lgs. 82/2005 e.s.m.i. (c.d. CAD) che prevede che le pubbliche amministrazioni e gli altri soggetti di cui all'art. 2, comma 2 del CAD, tramite il punto di accesso telematico attivato presso la Presidenza del Consiglio dei ministri, rendano fruibili digitalmente i propri servizi.

Inoltre, l'articolo 3-bis, comma 1, del CAD, al fine di semplificare e favorire l'accesso ai servizi in rete della PA da parte di cittadini e imprese e l'effettivo esercizio del diritto all'uso delle tecnologie digitali, ha introdotto il diritto di accedere ai servizi on-line della pubblica amministrazione *"tramite la propria identità digitale e anche attraverso il punto di accesso telematico di cui all'articolo 64-bis"*.

In particolare, l'App IO mette a disposizione di tutte le PA e gli altri soggetti di cui all'art. 2 del CAD, una piattaforma comune e semplice da usare, con la quale relazionarsi in modo personalizzato, rapido e sicuro, consentendo l'accesso ai servizi e alle comunicazioni delle amministrazioni direttamente dal proprio smartphone. La sua implementazione determina una maggiore fruibilità dei servizi online, permettendo di accedere, attraverso l'App, che si basa sull'utilizzo di altre piattaforme abilitanti previste dalla legge, ad una pluralità di servizi e informazioni.

**La fornitura del servizio richiesto, dunque, dovrà essere rispondente alle attività tecniche e funzionali del presente Capitolato; il mancato o carente assolvimento degli interventi descritti ivi indicati di seguito determina la non conformità del servizio erogato.**

L'impresa aggiudicatrice dovrà erogare la fornitura del servizio garantendone la perfetta esecuzione a regola d'arte, ivi comprendendo tutti gli accorgimenti necessari ed opportuni anche se non espressamente specificati nel presente documento.

Il servizio oggetto della presente fornitura dovrà essere erogato dall'impresa per il periodo di **n. 8 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto**, garantendo successivamente il **mantenimento del servizio a canone annuale dal 01.01.2024 al 31.12.2026 (36 mesi)**.

Nel seguito del presente Capitolato, le caratteristiche del servizio da erogare sono sempre da intendersi come minime se non diversamente specificato.

## 2 STRUTTURA LOGICA DEL PROGETTO

Nel presente paragrafo viene descritta la struttura e la coerenza logica del progetto di servizio.

Allo scopo, di seguito vengono definite le attività relative al progetto di servizio attraverso l'approccio del **quadro logico** (Logical Framework Approach) mediante la seguente tabella:



QUADRO LOGICO DEL PROGETTO	
	Descrizione
<b>Obiettivo principale</b>	Migrazione/attivazione di n. 50 servizi digitali sull'App IO nell'ambito della richiesta di finanziamento dell'avviso pubblico PNRR - Missione 1 Componente 1 - Investimento 1.4 "servizi e cittadinanza digitale" - Misura 1.4.3 "Adozione App IO"
<b>Risultati attesi</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pubblicazione, approvata da PagoPA, dei n. 50 servizi locali del Comune di Giulianova visibili su App IO (elencati al par. 2 della progettazione di servizio) - <b>RISULTATO 1</b>;</li><li>2. Dipendenti adeguatamente formati per l'organizzazione e la gestione dei n. 50 servizi digitali esposti in App IO, mediante il back-office del gateway KSD - <b>RISULTATO 2</b>;</li><li>3. Adeguata campagna di informazione e pubblicità dell'intervento rivolto ai cittadini - <b>RISULTATO 3</b>;</li><li>4. Concessione del finanziamento pari ad € 36.400,00 previsto dall'avviso pubblico 1.4.3 per i Comuni dai 20.001 ai 100.000 abitanti - <b>RISULTATO 4</b>.</li></ol>
<b>Attività</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>Supporto nella gestione tecnico-documentale preliminare (Parte I) prevista all'interno della piattaforma web PA Digitale 2026 - <a href="https://padigitale2026.gov.it">https://padigitale2026.gov.it</a> - ATTIVITÀ N. 1;</i></li><li>2. Attivazione dei n. 50 servizi (di cui al par. 2) all'interno di App IO - <b>ATTIVITÀ N. 2</b>;</li><li>3. <i>Integrazione ed interoperabilità tra Municipio Virtuale e le piattaforme abilitanti nazionali App IO, PagoPA, SPID e CIE, attraverso l'implementazione e personalizzazione di un modulo software, denominato "gateway KSD", capace di gestire, mediante il back-office della Suite KSD, le seguenti tipologie di notifiche verso App IO: informative (solo testo o con allegati), promemoria/scadenze (da aggiungere al calendario) e avvisi di pagamento - ATTIVITÀ N. 3;</i></li><li>4. <i>Supporto nella gestione tecnico-documentale (Parte II) prevista all'interno della piattaforma web PA Digitale 2026 - <a href="https://padigitale2026.gov.it">https://padigitale2026.gov.it</a> e supporto nella verifica di conformità tecnica - ATTIVITÀ N. 4;</i></li><li>5. Organizzazione della formazione on-site e/o da remoto costituita da n. 6 sessioni da n. 3 ore ciascuno (per un totale di n. 18 ore), rivolto al personale dell'Ente incaricato nella gestione delle notifiche per i nuovi 50 servizi in App IO con l'ausilio del back-office del back-office del modulo software Gateway KSD - <b>ATTIVITÀ N. 5</b>;</li><li>6. <i>Richiesta personalizzazione delle istanze dei servizi AppIO in base alle esigenze puntualmente descritte dagli uffici comunali coinvolti per un massimo di n. 10 istanze personalizzate - ATTIVITÀ N. 6;</i></li><li>7. Organizzazione di una campagna di informazione, pubblicità e comunicazione dell'intervento, facendo riferimento ai servizi in App IO dedicati ai cittadini, quali oggetto del presente finanziamento relativo alla misura 1.4.3 - <b>ATTIVITÀ N. 7</b>.</li></ol>

Il fine della tabella sopra riportata è quello di organizzare gli aspetti più importanti del servizio per



poi definire in maniera chiara e concisa le fasi delle attività.

Nel servizio sono comprese le **richieste di personalizzazione della gestione delle notifiche verso App IO** per ciascun dei 50 servizi esposti.

### 3 PIANO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ

Nel presente paragrafo viene descritto il **piano operativo delle attività** che contiene tutte le azioni da mettere in atto durante il periodo del servizio per raggiungere l'obiettivo principale definito nel presente progetto.

Per elaborare il piano delle attività si utilizzerà lo strumento del **Work Breakdown Structure (WBS)** per scomporre analiticamente il progetto di servizio in parti elementari più comprensibili allo scopo di organizzare e monitorare e gestire al meglio il lavoro della ditta fornitrice.

Nel WBS si utilizza il formalismo **Workpackages (WP)** adottato per la descrizione dei dettagli operativi di ciascuna attività del progetto, così da definire i moduli lavorativi con una tempistica e uno scopo, e sviluppare le attività con un approccio strutturato.

Di seguito sono elencati e descritti gli step progettuali con le relative correlazioni temporali, previsti per l'erogazione del servizio che decorreranno dalla data di sottoscrizione del contratto di servizio (**T0**). In relazione ad ogni Workpackage (WP), sono riportate le seguenti informazioni:

- Descrizioni;
- Inizio e fine di ciascuna WP;
- Prodotti dell'attività;
- Indicazione se l'attività è una tappa (Milestone) principale del processo;
- Vincoli di dipendenza.

Il servizio sviluppa il seguente **piano operativo delle attività** per il periodo di **8 mesi** a decorrere dal tempo **T0**, quest'ultimo coincidente con la data di sottoscrizione del contratto di servizio.

Nome dell'attività	WP1 – Supporto nella gestione tecnico-documentale preliminare in piattaforma PA Digitale 2026 (Parte I)		
<b>Descrizione azioni</b>	La ditta appaltatrice deve garantire il supporto all'Ente nella gestione tecnico-documentale preliminare all'interno della piattaforma web PA Digitale 2026. In particolare, deve essere garantito supporto per le seguenti azioni in piattaforma: A) censimento del soggetto realizzatore del progetto; B) check-list certificazioni DNSH; C) assegnazione delle attività dichiarate al soggetto realizzatore; D) caricamento del contratto relativo all'attività svolta dal soggetto realizzatore.		
<b>Inizio (gg solari da sottoscrizione contratto fornitore)</b>	T0	<b>Fine</b>	T1 = T0 + 30



<b>Totale dei gg/uomo per figura professionale</b>	Personale tecnico specializzato della ditta appaltatrice (Act A-D) Personale dell'Ente (Act A-D)	10 20
<b>Prodotti dell'attività (Deriverables)</b>	Caricamento corretto della documentazione sul portale PA Digitale 2026	
<b>Milestone</b>	Completezza dei documenti richiesti e rispetto delle scadenze riportate sul portale PA digitale 2026	
<b>Dipendenze (Risk management)</b>	Sottoscrizione del contratto con il fornitore (soggetto realizzatore)	

<b>Nome dell'attività</b>	<b>WP2 – Attivazione di n. 50 servizi all'interno di App IO</b>		
<b>Descrizione azioni</b>	Per ogni servizio si dovranno effettuare le seguenti azioni specifiche: A) censimento dei servizi richiesti nella domanda relativa alla misura 1.4.3 su <a href="https://developer.io.italia.it">https://developer.io.italia.it</a> ; B) Inserimento di ogni servizio sulla piattaforma dedicata "Developers App IO" con la relativa descrizione standard ed ogni altro dato richiesto; C) individuazione dei parametri di connessione verso App IO; i. Key primaria; ii. Key secondaria; iii. ID di sottoscrizione. D) Richiesta pubblicazione dei servizi in App IO; E) invio delle notifiche di test con verifica delle funzionalità.		
<b>Inizio (gg solari da inizio del progetto)</b>	T0	<b>Fine</b>	T2 = T0 + 60
<b>Totale dei gg/uomo per figura professionale</b>	Personale tecnico specializzato della ditta appaltatrice (Act A-E) Personale dell'Ente (Act A-E)	40 20	
<b>Prodotti dell'attività (Deriverables)</b>	Pubblicazione di n. 50 nuovi servizi digitali all'interno di App IO		
<b>Milestone</b>	n. 50 servizi correttamente pubblicati in App IO nella sezione Servizi locali del Comune di Giulianova		
<b>Dipendenze (Risk management)</b>	Approvazione della richiesta di pubblicazione per ciascun servizio da parte di PagoPA S.p.A. e della visibilità in App IO.		



<b>Nome dell'attività</b>	<b>WP3 – Integrazione ed interoperabilità tra Municipio Virtuale e piattaforme abilitanti nazionali (App IO, PagoPA, SPID, CIE) mediante l'implementazione modulo software Gateway KSD</b>		
<b>Descrizione azioni</b>	A) Implementazione e manutenzione di un modulo software (c.d. "gateway KSD") utile per garantire l'integrazione ed l'interoperabilità tra Municipio Virtuale in dotazione dell'Ente e le piattaforme abilitanti nazionali App IO, PagoPA, SPID e CIE. Il modulo deve permettere di gestire comodamente le seguenti tipologie di <i>notifiche verso App IO</i> mediante il back-office della Suite KSD:  i. <i>informative</i> di solo testo ovvero con allegati; ii. <i>promemoria e/o scadenze</i> ; iii. <i>avvisi di pagamento per pagamenti avviati dalle istanze presentate dai cittadini sul portale Municipio Virtuale</i> .  B) attivazione del servizio pubblicato in App IO sul modulo Gateway KSD relativamente alle istanze di Municipio Virtuale e/o della suite KSD.		
<b>Inizio (gg solari da inizio del progetto)</b>	T0	<b>Fine</b>	T3 = T0 + 90
<b>Totale dei gg/uomo per figura professionale</b>	Personale specializzato della ditta appaltatrice (Act A)		90
<b>Prodotti dell'attività (Deriverables)</b>	Integrazione ed interoperabilità tra Municipio Virtuale e Suite KSD e le piattaforme nazionali abilitanti App IO, PagoPA, SPID e CIE.		
<b>Milestone</b>	Gestione di tutte le tipologie di notifiche verso App IO mediante la Suite KSD.		
<b>Dipendenze (Risk management)</b>	Sottoscrizione del contratto con il fornitore (soggetto realizzatore)		
<b>Nome dell'attività</b>	<b>WP4 – Supporto nella gestione tecnico-documentale in piattaforma PA Digitale 2026 (Parte II) e supporto nella verifica di conformità tecnica</b>		



<b>Descrizione azioni</b>	Supporto all'Ente nella gestione tecnico-documentale completa all'interno della piattaforma PA Digitale 2026. In particolare, l'impresa supporta l'Ente nelle seguenti azioni da eseguire in piattaforma PA Digitale 2026 nel processo di asseverazione tecnica del progetto: A) inserimento del certificato di regolare esecuzione del RUP e dichiarazione completamento delle attività; B) supporto nel processo di verifica di conformità tecnica; C) domanda di erogazione del finanziamento.		
<b>Inizio (gg solari da inizio del progetto)</b>	T3	<b>Fine</b>	T4 = T3 + 30
<b>Totale dei gg/uomo per figura professionale</b>	Personale tecnico specializzato della ditta appaltatrice (Act A-C)		10
	Personale dell'Ente (Act A-C)		20
<b>Prodotti dell'attività (Deriverables)</b>	Ottenimento del finanziamento richiesto nella misura 1.4.3		
<b>Milestone</b>	Completamento dei documenti richiesti ed inseriti in piattaforma PA Digitale 2026		
<b>Dipendenze (Risk management)</b>	Certificato di regolare esecuzione emesso dal RUP		

<b>Nome dell'attività</b>	<b>WP5 – Formazione rivolta al personale dell'Ente incaricato alla gestione dei servizi in App IO</b>		
<b>Descrizione azioni</b>	A) Organizzazione della formazione da remoto costituita da n. 6 sessioni da n. 3 ore ciascuno (per un totale complessivo di n. 18 ore), rivolto al personale dell'Ente incaricato nella gestione delle notifiche per i 50 servizi in App IO che andranno ad operare con il back-office di Gateway KSD.		
<b>Inizio (gg solari da inizio del progetto)</b>	T4	<b>Fine</b>	T5 = T4 + 90
<b>Totale dei gg/uomo per figura professionale</b>	Personale tecnico specializzato della ditta appaltatrice (Act A)		90
<b>Prodotti dell'attività (Deriverables)</b>	Dipendenti adeguatamente formati per l'organizzazione e la gestione delle notifiche dei servizi digitali esposti in App IO, mediante il back-office del gateway KSD		
<b>Milestone</b>	Erogazione efficace ed efficiente dei servizi in App IO al cittadino fruitore		



<b>Dipendenze (Risk management)</b>	Formazione da remoto rivolto al personale dell'Ente incaricato alla gestione dei servizi in App IO
---	--

<b>Nome dell'attività</b>	<b>WP6 – Personalizzazione delle istanze dei servizi App IO</b>	
<b>Descrizione azioni</b>	<p>L'Ente, in stretta collaborazione con il personale coinvolto nell'organizzazione e gestione del servizio in App IO interessato, può richiedere delle personalizzazioni in base alle esigenze esclusivamente per le istanze di servizio pubblicate nell'ambito del presente servizio.</p> <p>Nello specifico può richiedere senza alcun ulteriore onere per l'Ente la personalizzazione delle istanze del pacchetto di servizio oggetto del presente progetto intesa esclusivamente come migioria dell'istanza stessa previa definizione del progetto di personalizzazione ad hoc da parte dell'Ente.</p> <p>Le attività previste nel servizio di personalizzazione istanze sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>A) analisi di dettaglio delle richieste, in base alla documentazione fornita dall'Ente;</li><li>B) sviluppo/produzione delle istanze personalizzate;</li><li>C) test interni;</li><li>D) collaudo con il personale dell'Ente delle istanze personalizzate, con gestione di eventuali rientri;</li></ul> <p>L'attività si conclude con la formalizzazione del riscontro positivo da parte dell'Ente.</p> <p>Le istanze oggetto di personalizzazioni comprese nel presente progetto si intendono per un massimo di n. 10.</p> <p>Si precisa che le richieste di creazione di nuove istanze extra non presenti nel presente progetto possono essere richiesti previo preventivo di spesa rimessa dal soggetto realizzatore.</p>	
<b>Inizio (gg solari da inizio del progetto)</b>	T4	<b>Fine</b> T6 = T4 + 120
<b>Totale dei gg/uomo per figura professionale</b>	Personale tecnico specializzato della ditta appaltatrice (Act A-D)	30
<b>Prodotti dell'attività (Deriverables)</b>	Istanza di servizio personalizzata ad hoc	
<b>Milestone</b>	Miglioria eseguita sui servizi personalizzati	
<b>Dipendenze (Risk management)</b>	Completamento dell'attivazione e personalizzazione delle istanze dei servizi esposti in App IO	



Nome dell'attività	WP7 – Organizzazione di una campagna di informazione e pubblicità dell'intervento misura 1.4.3		
<b>Descrizione azioni</b>	<p>Ai fini del rispetto delle disposizioni di cui all'art. 34 del Regolamento (UE) 2021/241, l'Ente, in qualità di Soggetto Attuatore, deve obbligatoriamente riportare, su qualsiasi documento, sito web, comunicazione (a valenza esterna) riguardante il progetto finanziato, una indicazione da cui risulti che il progetto è finanziato nell'ambito del PNRR con una esplicita dichiarazione di finanziamento che reciti "finanziato dall'Unione europea - NextGenerationEU" e valorizzando l'emblema dell'Unione Europea.</p> <p>A tal fine, si richiede al soggetto realizzatore di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>A) organizzare una <i>campagna di informazione, pubblicità e comunicazione</i> dell'intervento della misura 1.4.3 con particolare riferimento ai servizi pubblicati in App IO dedicati ai cittadini;</li><li>B) fornire un'adeguata diffusione e promozione del progetto, anche online, sia su web che sui social media, in linea con quanto previsto dalla Strategia di Comunicazione del PNRR.</li></ul> <p>La proposta si sostanzia in una serie di documenti grafici, testuali e digitali di tipo informativo sull'operato dell'Amministrazione comunale in relazione ai fondi del PNRR.</p> <p>I contenuti della proposta saranno raggruppati in base alla tipologia di comunicazione utilizzabile.</p> <p>L'Ente per raggiungere i propri obiettivi comunicativi, potrà creare una soluzione personalizzata selezionando i componenti di suo interesse.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1. Comunicazione digitale<ul style="list-style-type: none"><li>a) Grafica per post social (Facebook, Instagram, LinkedIn);</li><li>b) Breve video formativo sull'integrazione di AppIO con Municipio Virtuale;</li></ul></li><li>2. Comunicazione cartacea<ul style="list-style-type: none"><li>a) Comunicato stampa;</li><li>b) Grafica per locandina A3;</li><li>c) Grafica per manifesto 50x70cm.</li></ul></li></ul>		
<b>Inizio (gg solari da inizio del progetto)</b>	T5	<b>Fine</b>	T7 = T5 + 30
<b>Totale dei gg/uomo per figura professionale</b>	Personale tecnico specializzato della ditta appaltatrice (Act A, B)		20
	Personale dell'Ente (Act B)		10
<b>Prodotti dell'attività (Deriverables)</b>	Campagna di informazione, pubblicità e comunicazione dell'intervento, ai sensi dell'art. 12.5 dell'avviso pubblico 1.4.3		
<b>Milestone</b>	Diffusione e promozione dell'intervento finanziato		



Città di Giulianova (TE)  
PNRR - MIC1 - Misura 1.4.3 – Migrazione ed attivazione di n. 50 servizi digitali  
su App IO  
CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

**Dipendenze**  
**(Risk management)**

Completamento dell'attivazione e personalizzazione dei servizi in App IO oggetto dell'intervento

Le attività sopra descritte dovranno essere eseguite da personale altamente qualificato della ditta.

#### **4 CRONOPROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ**

In linea con le tempistiche previste dall'avviso 1.4.3, si riporta di seguito il cronoprogramma delle attività in coerenza con i **Workpackages** descritti al paragrafo precedente. Pertanto, nel cronoprogramma delle attività non viene preso in considerazione il periodo 2014-2026 di mantenimento che comunque è incluso nell'intervento.



<b>CRONOPROGRAMMA DELLE ATTIVITA' DI PROGETTO</b>				
<b>DURATA COMPLESSIVA: 8 MESI DALLA SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO</b>				
Descrizione attività (WP)	2023			
	trimestre			
	I	II	III	IV
Supporto gestione tecnico-documentale preliminare (Parte I) piattaforma web PA Digitale 2026 (WP1)	■			
Attivazione dei n. 50 servizi in App IO (WP2)	■	■		
Integrazione ed interoperabilità tra Municipio Virtuale e le piattaforme abilitanti nazionali (WP3)	■	■		
Supporto nella gestione tecnico-documentale (Parte II) piattaforma PA Digitale 2026 e supporto verifica di conformità tecnica (WP4)		■		
Formazione rivolta al personale dell'Ente incaricato alla gestione dei servizi in App IO (WP5)		■	■	
Personalizzazione delle istanze dei servizi App IO (WP6)		■	■	■
Organizzazione di una campagna di informazione e pubblicità dell'intervento misura 1.4.3 (WP7)			■	

## 5 LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

I **Service Level Agreement (SLA)** definiscono i parametri di qualità del servizio che devono essere rispettati dalla ditta fornitrice.

Tutti gli SLA descritti nel presente paragrafo si applicano ai servizi in App IO nonché al modulo software *Gateway KSD* quali oggetto del presente intervento 1.4.3.

Gli SLA descritti di seguito saranno misurati in riferimento alla seguente finestra temporale di erogazione dei servizi di assistenza e manutenzione:

- **martedì e giovedì dalle 8,00 alle 14,00 e dalle 15,30 alle 18,30;**
- **lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8,00 alle 14,00.**

Il supporto per l'assistenza tecnica e la manutenzione potranno essere richieste dalla Stazione Appaltante al fornitore mediante le seguenti modalità:

- per via telefonica all'impresa fornitrice;
- per via posta elettronica e/o altro sistema informatico idoneo ad accogliere le richieste di apertura ticket per l'assistenza e la manutenzione dei servizi inerenti la misura 1.4.3.

Relativamente ai servizi di supporto per l'assistenza e manutenzione, le richieste della Stazione appaltante saranno codificati secondo una **classe di severità (Severity Code)**, in base alla gravità del problema riscontrato.

Sulla base del Severity Code assegnato la ditta potrà fornire una stima dei tempi di ripristino e le modalità di intervento nel rispetto dei parametri di SLA definiti nel successivo paragrafo, eventualmente avvalendosi della possibilità di effettuare una prima diagnosi da remoto.

I Severity Code sono classificati come segue:

**Severity Code 1 - Guasto Bloccante:** Il servizio in App IO della misura 1.4.3 ovvero il software Gateway KSD non è più operativo.



**Severity Code 2 – Disservizio:** alcune funzionalità dei servizi in App IO della misura 1.4.3 ovvero il software Gateway KSD non risultano completamente operative.

Per malfunzioni di tipo “*Bloccante*” (**Severity Code 1**) dovranno essere assicurati i seguenti livelli di servizio (SLA):

- Intervento immediato di supporto per il ripristino dell’operatività del servizio: **entro il giorno lavorativo successivo (Next Business Day)** dalla richiesta della stazione appaltante con le operazioni preliminari di **diagnostica entro le n. 4 ore lavorative dalla richiesta;**

Per tutte le malfunzioni di tipo “*Non Bloccante*” (**Severity Code 2**) dovranno essere assicurati i seguenti livelli di servizio:

- Intervento di supporto per ripristinare la regolarità del funzionamento del servizio: **entro n. 3 giorni lavorativi** dalla richiesta della stazione appaltante con le operazioni preliminari di **diagnostica effettuate entro le n. 8 ore lavorative dalla richiesta.**

## 6 PENALI SUI LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

In caso di mancato rispetto dei parametri di SLA richiesti ed indicati nel precedente paragrafo la ditta fornitrice sarà tenuta a corrispondere alla Stazione Appaltante le penali di seguito riepilogate fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno subito.

Parametro	Valore target	Valorizzazione della penale
Tempestività di intervento - Severity Code 1	Entro il giorno lavorativo successivo (Next Business Day) dalla richiesta della stazione appaltante con le operazioni preliminari di diagnostica effettuate entro le n. 4 ore lavorative dalla richiesta	300 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo
Tempestività di intervento - Severity Code 2	Entro n. 3 giorni lavorativi dalla richiesta della stazione appaltante con le operazioni preliminari di diagnostica effettuate entro le n. 8 ore lavorative dalla richiesta	150 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo

Se il disservizio, con la responsabilità del Fornitore, si protrae per oltre i n. 10 gg. a partire dalla data di superamento del valore target delle penali sugli SLA, la Stazione Appaltante può avvalersi delle disposizioni di cui all’art. 108 del D.Lgs. 50/2016 (Codice dei contratti pubblici) e s.m.i..