

CAPITOLATO TECNICO PER L'AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO INDETTO DALL'INPS PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI

Procedura aperta per l'aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto da INPS per l'affidamento di « Fornitura e manutenzione di licenze VMware in modalità Enterprise License Agreement (ELA) per l'Ambiente Virtuale x86 dell'Istituto » nell'ambito dello SDA per la fornitura prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (SDAPA ICT)

Sommario

| | |
|---|-----------|
| <u>PREMESSA</u> | 3 |
| <u>1 INTRODUZIONE</u> | 3 |
| <u>2 OGGETTO DELLA FORNITURA</u> | 6 |
| - <u>SERVIZIO DI SUPPORTO E MANUTENZIONE DELLE LICENZE GIÀ ACQUISITE</u> | 6 |
| - <u>NUOVE LICENZE COMPRENSIVE DEL SUPPORTO E MANUTENZIONE</u> | 6 |
| - <u>SERVIZI PROFESSIONALI</u> | 7 |
| <u>3 CARATTERISTICHE E DURATA DELLA FORNITURA</u> | 10 |
| <u>4 CONSEGNA DELLA FORNITURA</u> | 11 |
| <u>5 COLLAUDO DEI PROGRAMMI</u> | 11 |
| <u>6 PENALI</u> | 12 |

PREMESSA

Le informazioni contenute in questo documento costituiscono la base per la formulazione di un'offerta tecnico economica per la fornitura e manutenzione di licenze VMware in modalità Enterprise License Agreement (ELA) per l'ambiente virtuale x86 computazionale dell'Istituto.

Le indicazioni contenute nel presente Capitolato tecnico rappresentano i requisiti minimi della fornitura.

1 INTRODUZIONE

L'INPS è il principale Ente italiano di sicurezza sociale e con l'integrazione di INPDAP ed ENPALS, è divenuto uno dei più grandi Enti previdenziali europei.

La platea degli utenti INPS è pari al 71,2% della popolazione residente in Italia. Ai lavoratori già iscritti, che comprendono la quasi totalità dei dipendenti del settore privato e una frazione del settore pubblico nonché i lavoratori autonomi e gli iscritti alla gestione separata, si aggiungono gli iscritti delle Amministrazioni pubbliche centrali e locali e i lavoratori dello spettacolo, elevando così la percentuale di lavoratori assicurati complessivi al 97,2% degli occupati totali in Italia. L'Istituto eroga il 90,2% dei trattamenti pensionistici in essere nel nostro Paese, con un'incidenza sul PIL del 16,2%. Il 96,1% dei pensionati in Italia beneficia di una pensione a carico dell'Istituto. L'Inps eroga, inoltre, a differenza degli altri Enti previdenziali europei, una variegata serie di prestazioni a sostegno dell'occupazione (cassa integrazione, indennità di disoccupazione e di mobilità) e a sostegno del reddito familiare (indennità di malattia, di maternità, prestazioni socioassistenziali a favore dei nuclei familiari a basso reddito, ecc.).

Nel corso degli ultimi anni sono state affidate all' INPS sempre maggiori responsabilità nella realizzazione e gestione di servizi e prestazioni fondamentali per i cittadini e le tecnologie dell'informazione e della comunicazione hanno svolto un ruolo centrale non solo nell'automazione dei servizi ma hanno contribuito a trasformarli migliorando notevolmente la qualità, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa.

Un esempio è il sito dell'Istituto nato come sportello informativo che nel corso degli ultimi anni è stato ampliato con l'introduzione di numerosi servizi disponibili on-line e rappresenta, oggi, un vero e proprio portale a disposizione dell'utenza, incidendo profondamente sulla trasformazione dei processi e sulla interazione tra l'INPS e i suoi utenti.

La Direzione Centrale Sistemi Informativi e Tecnologici (nel seguito DCSIT) è la struttura deputata a supportare i servizi istituzionali erogati dall'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale attraverso un sistema informativo affidabile, robusto, di elevata qualità ed orientato all'utente, basato sulle più moderne tecnologie dell'informazione e della comunicazione ed ha la diretta responsabilità della progettazione, dell'implementazione e della gestione dei sistemi informatici e ha un

ruolo strategico nella definizione, realizzazione ed erogazione dei servizi e delle prestazioni.

Il data center dell'INPS è costituito dal Centro Elettronico Nazionale (CEN), la cui architettura è basata su due siti in campus in grado di garantire l'erogazione in continuità dei servizi ICT attraverso una configurazione di alta affidabilità, che va dal singolo componente fino ad un intero sito. Il CEN è localizzato in Roma presso la Direzione Generale.

Oltre al Centro Elettronico Nazionale in campus, l'Istituto, a seguito della chiusura al 31/12/2013 del servizio relativo al Centro Unico di Backup degli Enti previdenziali ed assicurativi, ha predisposto un sito remoto (SIRE) volto a garantire il ripristino dei principali servizi ICT in caso che eventi disastrosi rendano inutilizzabili i siti primari.

Il SIRE oltre a proteggere il Centro Elettronico Nazionale da eventi disastrosi a livello metropolitano (la continuità operativa è già garantita dall'architettura di alta affidabilità in campus del data center) e a garantire la salvaguardia del patrimonio dati e applicativo dell'Istituto, consente, con le sue risorse ICT, di concorrere assieme al CEN all'erogazione dei servizi in ottica cloud, garantendo la scalabilità delle risorse nel data center primario per l'erogazione di altri e nuovi servizi. In tal senso l'infrastruttura tecnologica in cloud dei data center dell'Istituto costituisce un fattore abilitante per il rapido sviluppo di nuovi servizi da erogare alle Pubbliche Amministrazioni nell'ambito delle iniziative di consolidamento dei Data Center ed in relazione al crescente ruolo di promozione e abilitazione alla sussidiarietà da parte delle Pubbliche Amministrazioni centrali rispetto alle realtà territoriali; l'Istituto infatti, dispone di una propria organizzazione e tecnologia IT già avviata sul modello cloud qualificandosi come Ente in grado di erogare servizi per i partner della cosiddetta "filiera del Welfare", mettendo a disposizione servizi in una modalità cooperativa.

Le principali piattaforme del centro elettronico nazionale sono:

- sistemi mainframe su piattaforma IBM zSeries, per le applicazioni di elaborazione massiva e la gestione delle basi dati istituzionali;
- sistemi server su piattaforma x86 Linux/MS Windows (Server Farm) per la gestione dei dati e delle applicazioni sulla Intranet ed su Internet;
- sistemi server Unix per la gestione del Personale, la Contabilità Generale, il Datawarehouse, la cooperazione applicativa e le applicazioni istituzionali della gestione exINPDAP.

Nel corso degli ultimi anni l'ambiente computazionale basato sulla piattaforma di virtualizzazione server VMware (vSphere) ha assunto un ruolo sempre più crescente permettendo l'implementazione di un processo continuo di razionalizzazione dell'infrastruttura con conseguenti benefici in termini di riduzione dei tempi per la creazione di nuovi server, di abbattimento dei costi associati all'acquisto delle apparecchiature, di miglioramento dell'efficienza nella gestione, di riduzione del consumo di energia elettrica nonché di ottimizzazione dello spazio fisico. Tale piattaforma ha consentito dal 2006 ad oggi di consolidare nel data center dell'Istituto

le risorse x86 di INPDAI, IPOST, INPDAP ed ENPALS senza particolari investimenti in termini di evoluzione del datacenter primario e secondario, e costituisce l'ambiente computazionale di riferimento per il progetto di internalizzazione del portale dell'Istituto attualmente in hosting presso un provider esterno in ambito SPC Coop. Inoltre la piattaforma di virtualizzazione ha consentito di realizzare un'ambiente di tipo cloud computing privato in grado di automatizzare l'intero ciclo di vita di un server.

Ad oggi l'Istituto ha acquisito le seguenti licenze:

| Descrizione Prodotto | Quantità | Unità di misura |
|---|----------|-----------------|
| vSphere with Operations Management Enterprise Plus | 364 | CPU(s) |
| vSphere Enterprise Plus | 636 | CPU(s) |
| vSphere Enterprise | 120 | CPU(s) |
| vCenter Server Standard | 10 | INSTANCE(s) |
| vCloud Suite Enterprise | 16 | CPU(s) |
| vCenter Operations Suite Advanced (25 VM Instance Pack) | 18 | PACK(s) |
| Site Recovery Manager Enterprise (25 VM Instance Pack) | 22 | PACK(s) |

La presente fornitura è finalizzata a:

- rinnovare i contratti di Supporto e Manutenzione (anche detto SnS, *Support and Subscription*) delle licenze in uso che per la maggior parte scadono il 15/12/2015, in modo che tutte le scadenze siano allineate al 31/12/2018. Per il dettaglio delle scadenze attuali si faccia riferimento alla tabella "servizio di supporto e manutenzione delle licenze già acquisite" riportata nel paragrafo successivo;
- acquistare nuove licenze al fine di allineare le tipologie di licenze in modo da avere lo stesso set di funzionalità, far evolvere l'attuale ambiente virtuale per mantenere un adeguato livello di qualità e infine supportare il continuo processo di consolidamento delle istanze di sistema operativo su server fisici della server farm x86. Tali licenze dovranno essere ovviamente corredate di contratti di Supporto e Manutenzione anch'essi con scadenza al 31/12/2018;
- acquistare Servizi Professionali specialistici VMware per garantire che l'evoluzione dell'ambiente virtuale di dimensioni sempre crescenti sia guidata secondo le *best practices* e che l'Istituto sfrutti al meglio gli investimenti fatti nelle tecnologie VMware in modo da massimizzarne il RoI (*Return of Investment*)

2 OGGETTO DELLA FORNITURA

Oggetto del presente appalto è la fornitura di:

- **servizio di supporto e manutenzione** (“**Production Support & Subscription**”) delle licenze di tipo VMware di proprietà dell’Istituto;
- **nuove licenze di tipo VMware comprensive di supporto e manutenzione** “**Production Support & Subscription**”;
- **servizi professionali.**

Per tutte le licenze VMware (già in uso e nuove) la tipologia di supporto e manutenzione richiesta è denominata “**Production Support & Subscription**”.

Nelle tabelle successive vengono dettagliati per ogni tipologia di prodotto il codice identificativo, la quantità richiesta e le relative unità di misura.

- **SERVIZIO DI SUPPORTO E MANUTENZIONE DELLE LICENZE GIÀ ACQUISITE**

| Servizio di supporto e manutenzione delle licenze di proprietà | | | | |
|--|-----------------|-----------------|----------|--------------|
| Descrizione Prodotto | Codice Prodotto | Unità di misura | Quantità | Scadenza SnS |
| vSphere with Operations Management Enterprise Plus | VS6-OEPL-C | CPU(s) | 300 | 15/12/2015 |
| vCenter Server Standard | VCS6-STD-C | INSTANCE(s) | 2 | 25/05/2015 |
| | | | 8 | 15/12/2015 |
| vCloud Suite 5 Enterprise | CL6-ENT-C | CPU(s) | 16 | 15/12/2015 |
| Site Recovery Manager Enterprise (25 VM Instance Pack) | VC-SRM6-25E-C | PACK(s) | 2 | 25/05/2015 |
| | | | 20 | 12/2017 |

- **NUOVE LICENZE COMPRESIVE DEL SUPPORTO E MANUTENZIONE**

| Nuove licenze comprensive della manutenzione e supporto | | | |
|---|--------------------|-----------------|----------|
| Descrizione Prodotto | Codice Prodotto | Unità di misura | Quantità |
| vCloud Suite Enterprise (Upgrade vSphere Enterprise) | CL6-VENT-CENT-UG-C | CPU(s) | 120 |

| | | | |
|--|--------------------|---------|-----|
| vCloud Suite Enterprise (Upgrade vSOM Enterprise Plus) | CL6-OEPL-CENT-UG-C | CPU(s) | 64 |
| vSOM Enterprise Plus (Upgrade vSphere Enterprise Plus) | VS6-OEPL-C | CPU(s) | 636 |
| Site Recovery Manager Enterprise (25 VM Instance Pack) | VC-SRM6-25E-C | PACK(s) | 8 |
| NSX for vSphere | NSX-VS-C | CPU(s) | 32 |

- **SERVIZI PROFESSIONALI**

Ad oggi la piattaforma VMware è gestita direttamente da personale dell'Istituto che si avvale del supporto dell'assistenza sistemistica attraverso un presidio interno. Tenuto conto che:

- le risorse del presidio sono utilizzate nelle attività di conduzione/gestione operativa dell'ambiente virtuale di base (vSphere) e di supporto all'utenza;
- tale ambiente è in costante incremento di dimensioni e quindi diventano fondamentali gli aspetti architetturali e l'aderenza alle *best practices* VMware in uso presso realtà di simili dimensioni in ottica di adeguamento e compliance
- sono in uso presso l'Istituto altre tecnologie VMware che aggiungono a quella di base funzionalità avanzate quali, ad esempio, il Disaster Recovery automatizzato, il Capacity&Performance Management, l'automazione del provisioning, l'autoscaling del portale, ecc...

Si ritiene necessario usufruire di una assistenza specialistica fornita direttamente da VMware attraverso la fornitura di figure professionali altamente specializzate sia sull'ambiente vSphere che sulle altre tecnologie VMware in modo da:

- garantire le conoscenze specifiche di tutte le componenti tecnologiche VMware presenti nell'Istituto per proseguire con le iniziative di: a) Disaster Recovery automatizzato; b) automazione ed autoscaling del portale INPS internalizzato; c) ottimizzazione dell'ambiente virtuale per aumentare il rapporto di consolidamento; d) automazione del provisioning di VM;
- governare tali componenti in modo "olistico" e non in modo "puntuale" così da avere un ambiente integrato e sfruttare al meglio gli investimenti e le tecnologie
- avere supporto specializzato che possa accedere in maniera diretta e facilitata ai laboratori del produttore, anche ai fini della realizzazione di implementazioni o modifiche ad hoc
- garantire in modo univoco all'Istituto la possibilità di accesso diretto (non mediato da altre Strutture/Società) alle strutture di supporto e alla Knowledge Base interna di VMware riducendo i possibili tempi di risoluzione e ripristino di eventuali fermi dovuti a malfunzionamenti hardware e/o software con evidenti benefici in termini di qualità del Servizio offerto dall'Istituto alla sua utenza con particolari possibili impatti su ambienti critici.
- garantire la formazione continua e il trasferimento di know-how alle risorse interne dell'Istituto.

- garantire in modo univoco all'Istituto la possibile applicazione di soluzioni correttive attraverso documenti non pubblicati e di proprietà esclusiva della VMware. Tale documentazione utilizza l'accesso esclusivo alle Librerie software (API) per la verifica ed analisi degli ambienti oggetto di eventuale indagine tecnica.

I servizi professionali si intendono "a richiesta" e a consumo.

I servizi professionali a richiesta saranno dimensionati con cadenza bimestrale dall'Istituto, secondo le proprie esigenze, attraverso appositi Piani dei Fabbisogni. Questi servizi saranno quindi remunerati sulla base delle prestazioni effettivamente erogate e consuntivate bimestralmente, in base al valore unitario dei crediti, come risultante dall'Offerta Economica dell'Appaltatore.

L'Appaltatore si impegna in ogni caso a mettere a disposizione le seguenti figure professionali:

| Figura | Descrizione | Esigenza gg/anno | Codice Prodotto | Esigenza PSO Credits | | |
|---------------------------|---|---------------------|--------------------|----------------------|------|------|
| | | | | 2016 | 2017 | 2018 |
| Technical Account Manager | Il servizio Technical Account Manager prevede il supporto da parte di uno specialista VMware che eroga fino a 1giorno/settimana in modalità Onsite e/o OffSite; il servizio Technical Account Manager di VMware consente all'Amministrazione di garantire sempre il corretto allineamento alle Best Practices VMware, di avviare attività dirette di verifica dello stato di salute della farm tramite tool proprietari VMware e di supportare l'Amministrazione nella gestione delle Service Request verso il supporto in caso di malfunzionamenti e/o anomalie afferenti alla tecnologia VMware in produzione presso i DataCenter dell'Istituto | 56 | SVC-CR-20 | 595 | 595 | 595 |
| Consulting Architect | Profilo senior con responsabilità legate alla definizione e rilascio dell'architettura di riferimento e alla validazione dell'impianto VMware. Il profilo Architect indirizza inoltre tematiche legate alla riorganizzazione dei processi in ottica di automazione e snellimento delle procedure di provisioning dei nuovi servizi IT. | 120 | SVC-CR-20 | 2658 | 2658 | 2658 |
| Senior Consultant | Consulente di profilo Senior con responsabilità di raccolta requisiti, assessment, installazione, configurazione e ottimizzazione, tuning, test e documentazione delle tecnologie VMware. | 60 | SVC-CR-20 | 1246 | 1246 | 1246 |
| Consultant | Consulente con responsabilità di implementazione, test e documentazione delle tecnologie VMware | 80 | SVC-CR-20 | 1415 | 1415 | 1415 |

| | | |
|------|------|------|
| 5915 | 5915 | 5915 |
|------|------|------|

| | |
|--------|-------|
| Totale | 17745 |
|--------|-------|

Per il servizio di supporto specialistico e formazione sono richiesti quindi servizi professionali, nelle seguenti quantità massime:

| Servizi professionali | | | |
|--|------------------------|-----------------|------------------------|
| Descrizione Prodotto | Codice Prodotto | Quantità | Unità di misura |
| Consulting & Training Credits - PSO Credit | SVC-CR-20 | 17745 | Credito |

In sintesi, con la presente fornitura l'Istituto disporrà delle licenze e dei servizi riportati nella tabella seguente, con contratti di manutenzione delle licenze con scadenza uniformata al 31 dicembre 2018.

| Lista completa Prodotti dopo fornitura | | | |
|---|------------------------|-----------------|---------------------|
| Descrizione Prodotto | Codice Prodotto | Quantità | Scadenza SnS |
| vCenter Server Standard | VCS6-STD-C | 10 | 31/12/2018 |
| vCloud Suite Enterprise | CL6-ENT-C | 200 | 31/12/2018 |
| vSphere Enterprise Plus with Operation Management | VS6-OEPL-C | 936 | 31/12/2018 |
| SRM Enterprise (25 VM) | VC-SRM6-25E-C | 30 | 31/12/2018 |
| NSX for vSphere | NSX-VS-C | 32 | 31/12/2018 |
| Consulting & Training Credits - PSO Credit | SVC-CR-20 | 17745 | N.A. |

3 CARATTERISTICHE E DURATA DELLA FORNITURA

Si precisa che sia per le licenze richieste di nuova acquisizione che per le licenze esistenti il servizio di supporto e manutenzione di tipo "Production Support & Subscription" richiesto avrà durata di **36 mesi** a coperture del periodo dal 01/01/2016 al 31/12/2018. Tale servizio dovrà essere disponibile 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno, e dovrà garantire i seguenti tempi di risposta:

| Livello criticità | Tempo di risposta massimo |
|------------------------------|---------------------------|
| Critical (Severity 1) | 30 minuti (24X7) |
| Major (Severity 2) | 4 business hours* |
| Minor (Severity 3) | 8 business hours* |
| Cosmetic (Severity 4) | 12 business hours* |

*(business hours: dalle 7 alle 19, dal lunedì al venerdì)

I servizi saranno svolti principalmente presso le sedi della Direzione Generale in Roma. L'Istituto metterà a disposizione i locali necessari allo svolgimento dei servizi, la cui ubicazione verrà comunicata all'operatore alla stipula del contratto. L'Istituto si riserva la facoltà di variare in ogni momento l'ubicazione dei locali necessari per lo svolgimento dei servizi senza che tale variazione comporti per l'Appaltatore un costo aggiuntivo. Resta inteso che, qualora nel corso del servizio si presenti la necessità di svolgere alcune attività (es. test periodici presso il sito di disaster recovery e nel caso di supporto al riavvio dei servizi nel caso di effettivo disastro) presso sedi diverse da quelle sopra indicate, l'Istituto comunicherà con il necessario anticipo all'operatore il luogo presso cui dovranno essere erogate tali attività. Le eventuali spese di trasferta saranno a carico dell'appaltatore.

I tempi, e le modalità di erogazione dei servizi professionali di supporto richiesti saranno concordati con INPS successivamente all'aggiudicazione della gara.

Tutte le licenze software oggetto della fornitura, unitamente ai codici di attivazione dei software, dovranno essere consegnate tramite invio per posta elettronica agli indirizzi che INPS indicherà alla Società aggiudicataria.

Il collaudo della fornitura verrà effettuato da INPS verificando sul portale della Società VMware la conformità di quanto ricevuto da INPS a mezzo posta elettronica con quanto richiesto dalla fornitura in oggetto.

Il personale dell'Appaltatore sarà dotato di badge per l'accesso ai varchi della Direzione Centrale Sistemi Informativi. Il sistema di accesso ai locali dell'Istituto provvederà in automatico alla verifica delle presenze.

A tal fine, l'Appaltatore, in sede di offerta, dovrà presentare assenso formale scritto di accettazione di tale metodo, funzionale alla verifica della regolare esecuzione del contratto.

Tale modalità di rilevazione delle presenze, che non dà luogo a prova di effettuazione di "singola prestazione" e "titolo" al conseguente corrispettivo, non impegna in alcun modo

l'Istituto nei confronti del personale dipendente dell'Appaltatore, che, per tutto ciò che riguarda lo svolgimento del rapporto di lavoro, dovrà fare riferimento all'Appaltatore medesimo.

4 CONSEGNA DELLA FORNITURA

Le nuove licenze oggetto di fornitura devono essere consegnate all'Istituto entro il termine di 30 giorni solari decorrenti dalla data di avvio dell'esecuzione del Contratto.

Tutte le licenze software oggetto della fornitura, unitamente ai codici di attivazione dei software, dovranno essere consegnate tramite invio per posta elettronica agli indirizzi che INPS indicherà all'Operatore aggiudicatario.

I tempi e le modalità di erogazione dei servizi professionali di supporto richiesti saranno concordati con INPS successivamente all'aggiudicazione della gara, sulla base di appositi Piani dei Fabbisogni trasmessi dall'Istituto.

La consegna della Fornitura avviene a cura, spese e rischio dell'Appaltatore. Sono a carico dell'Appaltatore anche gli oneri di spedizione e consegna dei programmi.

I prodotti consegnati saranno installati dalla Stazione Appaltante. L'Appaltatore ha l'obbligo, senza diritto ad ulteriore corrispettivo, di fornire l'assistenza tecnica necessaria allo svolgimento delle operazioni di installazione.

Dell'avvenuta installazione e generazione è redatto apposito verbale.

5 COLLAUDO DEI PROGRAMMI

Il collaudo della fornitura verrà effettuato da INPS verificando sul portale della Società VMware la conformità di quanto ricevuto da INPS - a mezzo posta elettronica - con quanto richiesto dalla fornitura in oggetto.

Entro non oltre trenta giorni dalla data del Verbale di installazione, la Stazione Appaltante, ai sensi degli artt. 24 e ss. del d.P.C.M. 452/97, sottopone i programmi forniti a collaudo, al fine di verificare che gli stessi siano conformi al tipo o ai modelli descritti nella lex specialis, e che siano in grado di svolgere le funzioni richieste, anche sulla scorta delle prove funzionali e diagnostiche a tal fine necessarie.

Il collaudo è effettuato da esperti incaricati dall'amministrazione, alla presenza di incaricati dell'Appaltatore, e si concluderà con la redazione di un Verbale di Collaudo, che sarà sottoscritto dalla Stazione Appaltante e dall'Appaltatore.

Nell'ipotesi di esito negativo del collaudo, lo stesso dovrà essere ripetuto entro il termine di dieci giorni a decorrere dalla data del suddetto Verbale e si considererà collaudo definitivo.

In caso di collaudo a campione, ai sensi dell'art. 24, comma 6° del d.P.C.M. 452/97, la ripetizione del collaudo è effettuata anche su un campione diverso da quello già esaminato.

In caso di esito negativo del collaudo definitivo, il Contratto si intenderà risolto e l'Istituto procederà ad incamerare la cauzione definitiva. Nel caso in cui la causa dell'esito negativo del collaudo sia imputabile all'Appaltatore, la Stazione Appaltante potrà procedere all'eventuale acquisizione in danno dei prodotti e ad esperire ogni altra azione ritenuta opportuna.

Sono a carico dell'Appaltatore i rischi di perdite e danni alle apparecchiature durante il trasporto e la sosta nei locali dell'Istituto, fino alla data del processo Verbale di collaudo con esito favorevole, salvo che le perdite e i danni siano imputabili all'Istituto.

6 PENALI

L'Appaltatore sarà tenuto a corrispondere alla Stazione Appaltante le seguenti penali nelle fattispecie di seguito previste, fatto salvo il risarcimento del maggior danno ai sensi dell'art. 1382 c.c.:

- 0,3‰ dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di consegna della Fornitura previsti dal Capitolato Tecnico e/o concordati con l'Istituto, fino ad un massimo di 60 giorni;
- 0,3‰ dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti nel paragrafo 5 per lo svolgimento delle operazioni di Collaudo (trenta giorni dalla data del Verbale di installazione per il primo collaudo; dieci giorni dalla data del Verbale negativo per lo svolgimento del Collaudo definitivo);
- 0,6‰ dell'ammontare netto contrattuale per ogni ora di attesa relativa ad ogni intervento di supporto che superi le soglie indicate nel precedente paragrafo 3. Segnalazioni contemporanee della "stessa malfunzione" saranno equiparate ad "una sola malfunzione".

Per ogni altro profilo inerente alle penali si rimanda alle disposizioni contenute nello Schema di Contratto.