



COMUNE DI VIZZINI
CITTÀ METROPOLITANA DI CATANIA

PROPOSTA DI FINANZA DI PROGETTO AI SENSI ART. 179, COMMA 3, ART. 180 COMMA 8 E ART. 183 DEL D.LGS. N. 50/2016

CREAZIONE DI UN SISTEMA DI GESTIONE E RELATIVA EROGAZIONE DI SERVIZI DI PROJECT MANAGEMENT IN MERITO AL PROGETTO DI RIGENERAZIONE CULTURALE E SOCIALE DEL BORGHO DELLA CUNZIRIA

INIZIATIVA FINANZIATA:

PROGETTO RIGENERAZIONE CULTURALE E SOCIALE DEI PICCOLI BORGHI STORICI PNRR M1C3 - INVESTIMENTO 2.1 - ATTRATTIVITÀ DEI BORGHI – LINEA A

PROGETTO DI FATTIBILITÀ
“LE QUATTRO DIMENSIONI DELLA “CUNZIRIA”
Caratteristiche del servizio e della gestione

Promotore:

Netith Care S.r.l. - Zona Industriale – C.da Tre Fontane SP 77 Paternò – Catania

1. *INTRODUZIONE*
2. *IL SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL BORGO LA CUNZIRIA E L'AVVIO DELLA GESTIONE DELLE ATTIVITA' INSERITE NEL BORGO*
 - 2.1. *La motivazione della proposta*
3. *LE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE*
 - 3.1. *Attività di supporto*
 - 3.1.1. *Servizi di Advisoring*
 - 3.1.2. *Servizi di Consulenza*
 - 3.1.3. *Servizi di Public Project Management*
 - 3.1.4. *Servizi di Rendicontazione dei Progetti*
 - 3.1.5. *Servizi di Data Analytics*
 - 3.1.6. *Gruppo di lavoro*
 - 3.1.7. *Rapporti con l'ente*
 - 3.2. *Caratteristiche della gestione del servizio informatico*
4. *LIVELLI DI SERVIZIO (SLA) E PENALI*
 - 4.1. *Livelli di servizio*
 - 4.1.1. *Livelli di servizio delle Attività di Supporto alla Gestione*
 - 4.1.2. *Livelli di Servizio per il Supporto ICT*
 - 4.1.3. *Livelli di servizio di disponibilità dei sistemi*
 - 4.2. *Penali*
 - 4.2.1. *Penali per i Servizi di supporto alla gestione degli investimenti territoriali*
 - 4.2.2. *Penali per i servizi di supporto ICT*
 - 4.2.3. *Penali di disponibilità*

1. INTRODUZIONE

Il presente documento ha lo scopo di definire le caratteristiche del servizio e della gestione oggetto della proposta per le diverse attività che devono essere eseguite, unitamente ai relativi livelli di servizio. Il documento conterrà altresì le caratteristiche più propriamente tecniche dei sistemi e dei servizi proposti anche in questo caso con i relativi livelli di servizio e le penali ad applicazione automatica.

Con l'accettazione della Proposta di Project di servizi, con gli investimenti portati dai partner privati, è prevista: da un lato l'attività di supporto all'Amministrazione Comunale per quanto concerne il supporto tecnico/consulenziale per sviluppare i sotto progetti previsti nel Borgo, predisporre i bandi di gara, valutare le proposte di finanza di progetto, nonché per valutare le offerte tecniche; dall'altro il supporto all'individuazione di eventuali risorse aggiuntive frutto di ulteriori Partenariati e alla realizzazione dei progetti finanziati dalla misura M1C3 – investimento 2.1 del PNRR e la relativa rendicontazione.

A supporto di tali attività per facilitare la gestione in fase esecutiva e l'avvio del piano di informazione e comunicazione saranno fornite una piattaforma virtuale e le piattaforme di gestione e rendicontazione dei progetti, nonché di raccolta dei dati provenienti dai sotto progetti e dall'uso delle strutture e/ o dotazioni ad essi connesse.

Le generalità della Proposta di Partenariato Pubblico-Privato sono illustrate nel Progetto di Fattibilità.

2. IL SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL BORGO LA CUNZIRIA E L'AVVIO DELLA GESTIONE DELLE ATTIVITA' INSERITE NEL BORGO

2.1 La motivazione della proposta

È la proposta di finanza di progetto per gestire i servizi finalizzati al realizzazione del progetto nel suo insieme si basa sui seguenti pilastri:

- Ha lo scopo di affiancare l'Amministrazione di Vizzini per :
 - Attivare il piano strategico e definire quello operativo
 - Supportare la finalizzazione del progetto esecutivo e attivare il cronoprogramma
 - Sviluppare e predisporre gli strumenti amministrativi e giuridici necessari alla creazione del sistema di governo (Fondazione + società di gestione)
 - Fornire supporto tecnico/consulenziale per predisporre i bandi di gara;
 - Fornire supporto tecnico/consulenziale per valutare le proposte di i partenariato;
 - Fornire supporto tecnico/consulenziale per valutare le offerte tecniche;
 - Fornire supporto per gestire gli appalti affidati;
 - Fornire servizi di Public Project Management in qualità di DEC (Direzione Esecutiva)
 - Rendicontare le spese sostenute all'interno dello schema previsto dalla misura di finanziamento
 - Fornire una Piattaforma Digitale di Monitoraggio

- **Ha l'ambizione di dare valore aggiunto al progetto contribuendo con la propria esperienza in ambito di progetti rigenerativi e generando un sistema di rete di competenze per il consolidamento del Borgo nel tempo**

- Ha la volontà di favorire l'adozione di strategie inclusive rivolte sia verso la cittadinanza rendendola consapevole del valore e dell'opportunità creata sia verso il tessuto economico locale

- Ha la determinazione di trascendere la dimensione fisica del luogo contribuendo con le proprie competenze digitali a crearne una dimensione virtuale e immersiva

- Ha l'obiettivo di strutturare e valorizzare i dati raccolti e creare una vera e propria transizione digitale nella gestione

3. LE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

In questo capitolo sono illustrate in modo dettagliato le attività proposte per tutti i servizi rientranti nel perimetro del progetto, con indicazione dei relativi livelli di servizio che il soggetto aggiudicatario della procedura a evidenza pubblica dovrà garantire.

In linea generale, tutti i servizi dovranno essere gestiti:

- a) In un'ottica di progetto pubblico ad ampio respiro dove il ruolo dei privati, a partire dal Concessionario stesso, funge da moltiplicatore dei benefici e dei risultati e non da discriminante esecutiva o, peggio ancora, speculativa
- b) Osservando rigidamente i principi base del P.N.R.R. e del programma europeo "Green Deal": sostenibilità ambientale, economica e sociale, innovatività, coesione, contaminazione
- c) Seguendo le direttive strategiche stabilite e dal Comune dal Comune di Vizzini
- d) Mantenendo tutte le attività all'interno del perimetro programmatico stabilito
- e) Monitorando costante gli iter procedurali e realizzativi nel rispetto dei cronoprogramma stabiliti
- f) Perseguendo una logica "open book" all'insegna di una totale trasparenza delle procedure, dei flussi economico – finanziari e delle informazioni

Da questo punto di vista gli investimenti finalizzati alla costruzione delle piattaforme di supporto devono essere compiutamente inquadrati in una visione progettuale unitaria, allestendo un insieme coordinato e armonico di risorse umane, di procedure formalizzate e informatizzate, di attività pratiche, etc. rivolto a beneficio del Borgo

3.1 Attività di supporto

Come già accennato precedentemente e meglio specificato nel progetto di fattibilità, il Concessionario dovrà garantire il supporto nello svolgimento delle attività di:

- definizione cronoprogramma di intervento;
- inquadramento economico e finanziario dei progetti:
 - o Supporto al coordinamento per lo sviluppo delle progettualità;
 - o Supporto alla predisposizione dei tender (redazione istruttorie);
 - o Supporto alla rendicontazione degli stessi;
- assicurare la crescita in termini di capacity building dei funzionari dell'Amministrazione di Vizzini attraverso percorsi di formazione per la gestione degli strumenti sviluppati;
- fornire la strumentazione (piattaforme e portali) per il corretto sviluppo e gestione dell'intero progetto (servizi digitali);
- Public Project Management
- assicurare la comunicazione e promozione dell'intero progetto sia in termini di garanzia di trasparenza che, e soprattutto, in termini di diffusione dei singoli risultati e dello stato di avanzamento del progetto a tutti i gruppi di stakeholder individuati ed il loro coinvolgimento.

3.1.1 Servizi di Advisoring

Selezione e coordinamento dei progetti

Il Proponente, provvederà ad attivare un canale diretto con gli Assessori di competenza e gli uffici tecnici; si occuperà di raccogliere sia le informazioni ed i dati per i progetti già individuati in prefattibilità sia i nuovi progetti che dovessero maturare durante tutto l'arco di gestione previsto dalla Convenzione. Sarà fondamentale interpretare al meglio ogni singola esigenza, verificarne l'estendibilità e ponderare i parametri di eleggibilità all'interno del perimetro stabilito dalla Misura del Bando Borghi.

Strumenti:

- portale web dedicato;
- ingegnerizzazione della matrice in un modello di gestione con il supporto di una piattaforma con accessi riservati ai singoli funzionari;
- redazione dei criteri di eleggibilità per funzione/canale/misura agevolativa e/o possibile PPP;
- reportistica singola e aggregata ogni 30gg.

Programmazione e definizione cronoprogramma

Attivazione di uno strumento di project management che consenta di:

- programmare la durata del progetto nel suo complesso;
- verificarne lo stato di avanzamento in ogni suo sotto progetto;
- attivare gli strumenti di condivisione con tutti gli Stakeholders coinvolti;
- calcolare i tempi operativi;
- misurarne gli eventuali scostamenti;
- conciliare le tempistiche con gli strumenti di erogazione e rendicontazione dei progetti finanziati;
- presentare periodicamente i risultati.

Inquadramento economico dei singoli progetti

Ogni sotto progetto sarà dotato di un proprio PEF (piano economico finanziario) che dovrà assolvere ai seguenti compiti:

- asseverare la sostenibilità economica della funzione;
- garantire la continuità nel tempo dell'efficacia dell'investimento (risorse di funzionamento);
- pianificare i flussi di cassa;
- certificare l'eleggibilità del progetto in seno alla Bando;
- determinare le regole economiche di ingaggio rispetto alla procedura di affidamento ad evidenza pubblica stabilita;
- predisporre le regole di rendicontazione

3.1.2 Servizi di Consulenza

Assistenza all'attivazione dei P.P.P.

Il Concessionario dovrà essere in grado di asseverare le eventuali proposte di PPP, sia nel caso in cui la procedura sia stata attivata dall'Amministrazione sia che provenga da iniziativa privata. Ai normali parametri di valutazione dei PPP il Concessionario dovrà aggiungere gli indici di eleggibilità stabiliti dal Bando attraverso la costruzione di un modello di valutazione in grado di verificare in tempo reale gli input di progetto (disciplinare).

Assistenza alle procedure ad evidenza pubblica

Il Concessionario dovrà fornire, se necessario, assistenza alla redazione delle procedure di gara contribuendo alla stesura del disciplinare e degli indici di valutazione.

IN NESSUN CASO IL CONCESSIONARIO POTRÀ FAR PARTE DELLE COMMISSIONI DI VALUTAZIONE E/O INFLUIRE NELLA SCELTA DEL SOGGETTO AGGIUDICATARIO DEI LAVORI

3.1.3 Servizi di Public Project Management

La quantità e la diversità dei progetti coinvolti dall'investimento territoriale integrato è tale da richiedere una cabina di regia e controllo dei progetti.

Il team dedicato al management di progetto che sarà dimensionato per ogni singola iniziativa dovrà attenersi alle più recenti metodologie di gestione per governare i vari milestones:

- adozione della Piattaforma Digitale di Monitoraggio utilizzabile per tutti i progetti;
- mappe concettuali per sintetizzare e rappresentare le informazioni e la conoscenza di progetto;
- WBS, per descrivere l'articolazione delle attività in termini di fasi, sottofasi... fino alle attività elementari, in chiave gerarchico-associativa;
- definizione dei SAL
- Diagrammi Pert, per descrivere in chiave reticolare le attività e la loro connessione, individuando i percorsi critici;
- Diagrammi di Gantt, per descrivere i legami logico/temporali delle fasi e delle singole attività;
- Diagrammi Event Chain (Event Chain Diagrams);
- diagrammi per la rilevazione di indicatori (Run chart);
- Project Cycle Optimisation (PCO - Ottimizzazione del ciclo di vita del progetto).

Il modello consentirà di espletare anche la funzione di gestione dello stato avanzamento lavori e sarà attivata a richiesta della Stazione Appaltante di progetto; nel caso in cui tale servizio non sia direttamente svolto dal Concessionario sarà comunque responsabilità di quest'ultimo monitorarne lo svolgimento ai fini del rispetto del cronoprogramma generale.

3.1.4 Servizi di Rendicontazione dei Progetti

I sotto progetti saranno rendicontati secondo le specificità richieste dalle singole misure e comunque nel pieno rispetto delle regole fissate dal Bando.

Il team del Concessionario avrà il compito di coordinare e, ove necessario, gestire direttamente la rendicontazione dei finanziamenti ottenuti dialogando sia con le contabilità di progetto sia con gli

uffici amministrativi del Comune nonché con gli organismi di controllo della Regione e del Ministero.

Anche in questo caso la Piattaforma Digitale di Monitoraggio sarà dotata di apposito modello operativo che risponderà alle più recenti novità in termini di semplificazione delle procedure e di contabilità applicata. Il modello avrà il compito di interfacciare contabilmente, amministrativamente e finanziariamente le voci di spesa dei singoli sotto progetti.

3.1.5 Servizi di Data Analytics

Il Concessionario, attraverso la Piattaforma Digitale di Monitoraggio, fornirà periodicamente l'analisi dei dati territoriali in relazione ai progetti da avviare o avviati e predisporrà, in accordo ai soggetti che saranno preposti a monitorare ed elaborare i flussi dei dati, la matrice di osservazione.

3.1.6 Gruppo di lavoro

Il Proponente intende costituire in caso di assegnazione della Concessione, un team per i servizi e delle attività di advising e di supporto saranno organizzati con le seguenti figure professionali:

- **Capo Progetto**, è il responsabile del coordinamento di tutte le funzioni ed i servizi di advising proposti; gestisce i progetti dando le direttive alle singole unità operative; sviluppa e consolida le relazioni Istituzionali con gli Enti territoriali e sovra territoriali coinvolti Regione compresa. È il responsabile del raggiungimento degli obiettivi, della conformità agli standard del Bando, e del piano economico finanziario.
- **Project Manager Costruzione**, sviluppa e coordina le iniziative legate al progetto di rigenerazione del Borgo si confronta con gli organi fondativi previsti dal progetto e tutti i soggetti preposti all'avvio dello stesso; promuove il dialogo con le associazioni del terzo settore, sviluppa il progetto in affiancamento alle Università, promuove le iniziative in PPP.
- **Responsabile Finanza agevolata**, si confronta costantemente con gli Organismi Europei e le Agenzie di Coesione, ma soprattutto fornisce le indicazioni necessarie per il mantenimento delle conformità al Bando, individua e monitora le possibili fonti agevolate aggiuntive e ne imposta la loro istruttoria, coordina tutte le attività di rendicontazione.
- **Financial Planner**, ha il compito di monitorare e aggiornare costantemente il Piano Economico Finanziario, di predisporre e inquadrare le ipotesi di fattibilità economico finanziaria di ogni singolo sotto progetto e di affrancare i singoli PEF al momento dell'asseverazione.
- **Innovation manager**, accompagna l'Amministrazione nel percorso di trasformazione digitale attraverso l'introduzione di tecnologie emergenti come da programma per il Borgo ed il meta Borgo

3.1.7 Rapporti con l'ente

Il Concessionario istituirà nella propria organizzazione una "Direzione delle Operations" dotata di "Contact Point" che sarà il punto principale di contatto con l'organismo di governo Amministrativo del Comune di Vizzini e sarà responsabile di tutta la conduzione del progetto. Sarà reperibile tutti i giorni dalle 8 alle 19 e contattabile con i mezzi di comunicazione telematica e si interfacerà con l'ente in maniera pratica e fluida supportata anche da tutti i moderni strumenti di connessione tecnologica.

La Direzione delle Operations potrà anche prevedere uno staff composto da ulteriori specialisti di segmento e avrà in staff uno o più esperti di informatica che dovranno supportare il progetto e l'Ente in tutti gli aspetti legati al sistema informatico su misura oggetto e relative applicazioni oggetto della fornitura nonché ai gestionali alle applicazioni informatiche prese in carico.

3.2 Caratteristiche della gestione del servizio informatico

Per tutta la durata del progetto proposto il Concessionario avrà il compito di erogare tutti i servizi di gestione e manutenzione delle applicazioni con le modalità descritte nel seguito, con specifico riferimento a:

- Servizi di gestione applicativa e supporto operatori;
- Servizi di assistenza da remoto e supporto specialistico;
- Servizi di manutenzione adeguativa e correttiva;
- Servizi di conduzione tecnica infrastrutturale.

4. LIVELLI DI SERVIZIO (SLA) E PENALI

Salvo diversa indicazione si assumono le seguenti definizioni:

- **Giorno festivo:** giorno di sabato, domenica e tutte le festività ufficiali della Repubblica Italiana.
- **Giorno feriale:** giorno non festivo.
- **Orario lavorativo:** tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 18.00.
- **Giorno solare:** periodo di 24 ore consecutive in giorni feriali o festivi.
- **Giorno lavorativo:** periodo di 24 ore consecutive esclusi i giorni festivi.
- **Mese solare:** un arco di tempo di 30 giorni solari consecutivi.

4.1 Livelli di servizio

4.1.1 Livelli di servizio delle Attività di Supporto alla Gestione

I servizi verranno effettuati secondo gli standard europei previsti per le prestazioni di advising e, data la necessità di dover adeguare la presenza ai meeting presso le Amministrazioni Comunali, il Concessionario sarà disponibile, a chiamata, a presenziare alle riunioni serali secondo le consuetudini delle Amministrazioni.

Le richieste di intervento, al di là delle attività programmate dovranno avere riscontro entro le 48 ore successive alla richiesta stessa e potranno essere soddisfatte sia attraverso la normale attività di relazione sia attraverso i nuovi strumenti previsti nella condizione di smart working; a tale scopo sarà attivato un canale dedicato per teleconferenze a distanza e verrà attivato un archivio in "cloud" accessibile agli addetti autorizzati delle singole Amministrazioni coinvolte.

4.1.2 Livelli di Servizio per il Supporto ICT

I servizi verranno svolti dal Concessionario in regime di qualità, secondo gli standard ISO 9001:2008. Inoltre, i servizi che richiedono operatività remota verranno svolti garantendo alle Amministrazioni richiedenti sul rispetto delle prassi e delle norme sulla sicurezza per tali modalità operative.

Di seguito si riportano gli indicatori di qualità (tranne l'IQ1), che fanno riferimento al trimestre precedente alla/e rilevazioni ed i dati per il calcolo degli stessi verranno estrapolati dagli strumenti di trouble ticketing.

IQ1 Rispetto di una scadenza temporale: misura il rispetto di una scadenza temporale definita formalmente, in rispetto agli obblighi contrattuali e/o ai documenti di pianificazione approvati dall'Ente. Il valore soglia è pari a ≤ 0

IQ2 Qualità della documentazione: misura il rispetto di requisiti contrattuali riguardanti la documentazione (rispetto degli standard documentali dell'Ente e della qualità dei contenuti) o, se non definiti, la soddisfazione dell'Ente riguardo alla documentazione prodotta. Il valore rilevato rileva le rielaborazioni. Il valore soglia è pari a $= 0$

IQ3 Numerosità dei rilievi sulla fornitura: misura il numero di rilievi notificati. Il valore di soglia è pari a ≤ 3 .

IQ4 Difettosità in esercizio o in collaudo: Per “Difetto” si intende un errore presente nel software in esercizio, latente finché non rilevato. Il valore soglia è pari al 95% del rapporto tra il totale di difetti segnalati e il totale in function point dell'intervento;

IQ5 Tempo di presa in carico: misura la tempestività di presa in carico delle richieste ricevute tramite il servizio di Help Desk e relative ad anomalie e/o richiesta informazioni. Il valore soglia è del 95% rispetto al totale delle richieste prese in carico entro e non oltre i 10 min da quando viene inviata una richiesta;

IQ6 Tempo di risoluzione: misura la tempestività nell'esecuzione delle attività necessarie alla risoluzione delle richieste, relative ad anomalie e/o richiesta di informazioni ricevute tramite il servizio di Help Desk.

I tempi di risoluzione variano in base alla priorità delle richieste. I valori soglia sono riferiti alla percentuale di richieste risolte entro i tempi massimi previsti in base alle priorità assegnate:

- o Priorità ALTA - 98%
- o Priorità MEDIA - 96%
- o Priorità BASSA - 94%

IQ7 Numerosità richieste riaperte: misura la corretta esecuzione delle attività di risoluzione richieste andando a verificare i ricicli sulle singole richieste. Il valore soglia è $\leq 5\%$ e calcola il rapporto percentuale tra numero di chiamate riaperte e numero totale di chiamate ricevute nel periodo di riferimento al netto delle chiamate riaperte per cause non imputabili al Concessionario.

4.1.3 Livelli di servizio di disponibilità dei sistemi

Il Concessionario è tenuto, per l'intera durata del contratto, a rispettare gli indicatori di qualità relativi alla disponibilità dei sistemi, di seguito riportati:

IQ8 Rispetto dell'RTO: misura il rispetto del RTO (Recovery Time Objective) nel caso di evento di disastro che rende indisponibile il Centro Servizi, per cause non imputabili al Concessionario. Il valore soglia è di 48 ore solari, ed è calcolato come differenza tra il valore atteso e il valore effettivo.

IQ9 Rispetto dell'RPO: misura il rispetto del RPO (Recovery Point Objective) nel caso di evento di disastro che rende indisponibile il Centro Servizi, per cause non imputabili al Concessionario. Viene calcolato come differenza in percentuale tra il numero dei campionamenti e il numero di campionamenti per cui il valore si discosta dal valore soglia. Quest'ultimo è pari a $\geq 99\%$.

IQ10 Disponibilità dei dati a fine fornitura: riguarda la disponibilità verso l'Amministrazione dei dati conservati/configurazioni nell'ambito dei Centri Servizi alla fine della fornitura della singola componente di servizio. Il valore soglia è pari a 0 giorni, calcolati come differenza tra la data effettiva e quella prevista.

IQ11 Tempo di attivazione della richiesta acquisto/attivazione della singola componente di servizio: misura la tempestività di attivazione dei singoli servizi a partire dalla richiesta dell'Amministrazione a seguito della condivisione di una data di go live. L'indicatore misura anche la richiesta di modifica di un servizio già attivato in precedenza, in particolare nel caso di richiesta di scale-up/scale-down che richieda quindi la contestuale disattivazione di un servizio ed attivazione dello stesso in una configurazione superiore/inferiore. Il valore soglia è pari a 5 giorni.

4.2 Penali

4.2.1 Penali per i Servizi di supporto alla gestione degli investimenti territoriali

I servizi di advising, essendo strettamente correlati in termini di remunerazione a percentuali di buona riuscita dei progetti stessi racchiudono la loro penale nella mancata remunerazione del servizio stesso e quindi nel rischio d'impresa. Pertanto, le penali saranno eventualmente applicate secondo i canoni previsti dalla vigente legislatura solo nel caso di inadempimento contrattuale e/o dolo.

4.2.2 Penali per i servizi di supporto ICT

Nell'ipotesi di ritardo nell'adempimento e/o di difformità nell'esecuzione dei servizi o, comunque, delle attività contrattuali - non imputabile rispettivamente all'Amministrazione, quest'ultima potrà applicare al Concessionario le penali di seguito riportate:

- Rispetto di una scadenza temporale: per ogni giorno lavorativo di ritardo, rispetto ad una scadenza stabilita dal Contratto e/o dal piano di lavoro approvato, eccedente il valore di soglia limite fissato per l'indicatore "IQ1 – Rispetto di una scadenza temporale", l'Amministrazione contraente applicherà una penale pari allo 1‰ (uno per mille) dell'importo del servizio di riferimento.
- Numerosità dei rilievi sulla fornitura: per ogni rilievo emesso per inadempimenti della fornitura eccedente il valore di soglia limite fissato per l'indicatore "IQ3 – Numerosità dei rilievi sulla fornitura", l'Amministrazione contraente applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo del servizio di riferimento.
- Difettosità in esercizio (per applicazione) Per ogni 0,5% (zerovirgolacinque per cento) al di sotto del valore di soglia limite fissato per l'indicatore "IQ4 – Difettosità in esercizio (per applicazione)", l'Amministrazione contraente applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo del servizio di riferimento.
- Tempo di presa in carico: per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al valore di soglia limite fissato per l'indicatore "IQ5 – Tempo di presa in carico", l'Amministrazione contraente applicherà una penale pari al 1‰ (uno per mille) dell'importo del servizio di riferimento.
- Tempo di risoluzione: per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al valore di soglia limite fissato per l'indicatore "IQ6 – Tempo di risoluzione", l'Amministrazione contraente applicherà una penale pari al 1‰ (uno per mille) dell'importo del servizio di riferimento.
- Per gli indicatori "IQ2 - Qualità della documentazione" e "IQ7 - Numerosità richieste riaperte", il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo per ogni punto percentuale.

4.2.3 Penali di disponibilità

Nell'ipotesi di ritardo nell'adempimento e/o di difformità nell'esecuzione dei servizi o, comunque, delle attività contrattuali - non imputabile rispettivamente all'Amministrazione, quest'ultima potrà applicare al Concessionario le penali di seguito riportate:

- **Rispetto dell’RTO:** per ogni ora solare eccedente la soglia fissata per l’indicatore “IQ8 - Rispetto dell’RTO”, l’Amministrazione applicherà la penale pari all’1‰ (uno per mille) dell’importo complessivo del servizio di riferimento.
- **Rispetto dell’RPO:** per ogni 1% (uno per cento) di scostamento dalla soglia fissata per l’indicatore “IQ9 – Rispetto dell’RPO”, nonché per ogni caso di verificata inconsistenza dei dati di replica, l’Amministrazione applicherà una penale pari all’1‰ (uno per mille) dell’importo complessivo del servizio di riferimento.
- **Disponibilità dei dati a fine fornitura:** per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia fissata per l’indicatore “IQ10 – Disponibilità dei dati a fine fornitura”, l’Amministrazione applicherà la penale pari all’0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell’importo complessivo del servizio di riferimento.
- **Tempo di attivazione** della richiesta acquisto/attivazione della singola componente di servizio: per ogni giorno solare eccedente la soglia fissata per l’indicatore “IQ11 - Tempo di attivazione della richiesta acquisto/attivazione della singola componente di servizio”, l’Amministrazione applicherà una penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell’importo complessivo del servizio di riferimento.