

**CAPITOLATO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SISTEMISTICA E  
MANUTENZIONE DELLE APPARECCHIATURE INFORMATICHE  
CIG. 780375672B**

## 1. Premessa

Lo scrivente Istituto intende avviare una procedura per l'individuazione di un operatore economico a cui richiedere la fornitura del servizio di assistenza sistemistica e manutenzione ordinaria e straordinaria delle proprie apparecchiature informatiche.

## 2. Oggetto del servizio

Ismea, per le proprie attività istituzionali ed in particolare per quelle legate alla gestione, conservazione e salvaguardia dei dati, nonché all'erogazione dei servizi informatici, ha la necessità di mantenere in efficienza il proprio sistema informativo aziendale, come meglio specificato nei successivi punti.

A tal fine, l'Istituto ha la necessità di individuare, attraverso procedura di gara, un operatore economico in grado di fornire il servizio di assistenza sistemistica e manutenzione ordinaria e straordinaria delle proprie apparecchiature informatiche.

I servizi oggetto della presente procedura e descritti nel presente capitolato dovranno essere svolti sia presso la sede dell'Istituto in viale Liegi 26 a Roma che da remoto.

Tutti i servizi richiesti dovranno essere operativi nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 18:00. Il fornitore dovrà impegnarsi, su richiesta dell'Istituto, a fornire i servizi anche fuori dagli orari indicati o presso sedi differenti dalle attuali, qualora dovessero cambiare durante la durata del contratto.

Di seguito le tipologie di servizi richiesti dal presente capitolato.

## 3. Servizi richiesti

### 3.A. Servizio di manutenzione e assistenza

#### *3.A.1 Manutenzione ordinaria e straordinaria delle apparecchiature informatiche specificate nell'allegato tecnico al presente Capitolato denominato "Elenco apparecchiature Informatiche Data Center Ismea".*

Il servizio consiste nella manutenzione ordinaria e straordinaria di *server, storage, networking* e VoIP, ossia di tutte le apparecchiature indicate in dettaglio nell'allegato tecnico al presente capitolato denominato "Elenco apparecchiature Informatiche Data Center Ismea", ponendo in essere ogni attività necessaria alla prevenzione tramite assistenza sistemistica e alla risoluzione dei malfunzionamenti delle apparecchiature e del software di base, nonché al ripristino dell'operatività in caso di guasti attraverso la fornitura di parti di ricambio e mano d'opera, come meglio disciplinato di seguito.

Il fornitore, all'avvio del contratto, provvederà a consolidare la lista degli apparati sul sistema di *Asset Management* (cfr. paragrafo 3.B.2. del presente capitolato) associando ad ogni apparato un numero di riferimento/inventario che identificherà l'apparato stesso e che verrà riportato nelle chiamate di guasto/malfunzionamento ed utilizzato per la procedura di rendicontazione della chiamata stessa.

In caso di guasto/malfunzionamento, il fornitore dovrà mettere in atto tutte le azioni necessarie alla risoluzione delle problematiche *hardware*, compresa la fornitura di parti di ricambio nuove e/o di nuove componenti hardware/software/licenze d'uso, anche nel caso di opportune implementazioni del sistema che si rendessero necessarie, e di mano d'opera specializzata, nonché la possibile sostituzione temporanea degli apparati, quando necessario, per rispettare i livelli di servizio fissati.

Il ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura guasta potrà avvenire anche mediante la sostituzione della stessa con altra equivalente; resta inteso che il fornitore dovrà provvedere affinché l'apparecchiatura riparata torni a far parte della dotazione dell'Istituto entro 30 giorni dalla data di ritiro, a meno di differenti accordi con l'Istituto. In caso di sostituzione di componenti, deve essere garantita la piena compatibilità con quelli precedentemente installati.

L'Aggiudicatario si impegna a fornire prodotti hardware originali e licenze software rilasciate appositamente dal Costruttore per Ismea o, qualora non fosse possibile, da rivenditori autorizzati dal brand. Gli apparati forniti dovranno essere idonei allo scopo, autentici, nuovi di fabbrica, quindi inclusi nel loro packaging originale e provenienti da fonti autorizzate.

Se durante le operazioni di manutenzione correttiva, il fornitore dovesse riscontrare che un bene non è più riparabile, dovrà presentare all'Istituto una "riserva di irreparabilità". Un bene si considererà non più riparabile quando il costo della riparazione, comprensiva di mano d'opera e parti di ricambio, supera l'80% del valore di listino corrente dell'apparecchiatura stessa o di una analoga. L'Istituto si riserva la facoltà di effettuare perizie sull'apparecchiatura non riparabile e, in caso di un costo inferiore a quanto indicato, far eseguire la riparazione a terzi con oneri a carico del fornitore aggiudicatario della presente gara. L'Istituto può decidere di dismettere il bene e acquisirne uno nuovo.

Nei casi in cui il fornitore presenti la "riserva di irreparabilità", il fornitore dovrà sostituire il bene con uno analogo per un periodo non inferiore a quattro mesi dalla data di comunicazione della non riparabilità. Durante questi quattro mesi il bene dovrà essere soggetto a manutenzione così come qualsiasi altro bene oggetto della presente gara. Contemporaneamente, il fornitore potrà presentare offerta, non vincolante per l'Istituto, per la fornitura di una nuova apparecchiatura.

Tutte le attività sopra elencate prevedono la stesura di un rapporto di intervento, controfirmato dall'utente che ha aperto la richiesta di intervento.

L'Ismea, inoltre, ha a disposizione un budget di € 9.760,00, da cui attingere per l'acquisto di materiali hd/sw e licenze in sostituzione di beni irreparabili, che si dovessero rendere necessari durante l'intera durata contrattuale. Tali interventi verranno quotati di volta in volta dalla società aggiudicataria, che potrà effettuare la sostituzione solo previo benestare dell'ISMEA e che dovrà successivamente presentare il relativo giustificativo di pagamento.

**Il predetto importo rileva ai fini della determinazione del valore complessivo del presente appalto ma non costituisce elemento a base di gara, né sarà oggetto di valutazione ai fini dell'attribuzione del punteggio per l'offerta economica.**

### *3.A.2 Consulenza sistemistica su server, storage, networking e VoIP, a richiesta*

Il servizio di consulenza sistemistica prevede attività su richiesta specifica dell'Istituto, a cui seguirà un preventivo di spesa da parte del fornitore, che erogherà il servizio solo previa accettazione scritta del preventivo da parte di un responsabile dell'Istituto.

Il servizio potrà riguardare qualsiasi operazione di manutenzione delle dotazioni *hardware* e *software* presenti nel *data center* Ismea e degli apparati *Network*, al fine di garantire la disponibilità dei sistemi e degli apparati anticipando, per quanto possibile, malfunzionamenti sia di natura *hardware* che *software*. Rientrano in questa categoria, a mero titolo di esempio: la verifica di eventuali criticità relative alle prestazioni e alla sicurezza dei server così come l'aggiornamento delle versioni dei vari *software*.

Per esigenze di manutenzione, aggiornamento e configurazione degli apparati, dei *software* e dei sistemi informatici che implicino interruzioni dei servizi agli utenti, le attività di assistenza dovranno essere svolte in fasce orarie serali o nei giorni festivi anche da remoto tramite accesso protetto alla rete locale (VPN), salvo diversi accordi con i referenti dell'Istituto.

Si precisa che l'assistenza sistemistica non comprende alcuna attività di assistenza funzionale sui *software* applicativi e gestionali in uso agli utenti Ismea (ad esempio sw di gestione segreteria, di contabilità, delle risorse umane, del protocollo, ecc, installati sul parco macchine del committente).

### *3.A.3 Servizio di manutenzione delle postazioni di lavoro (PDL), costituite da desktop, thin client, monitor, notebook, ecc, a richiesta*

Il servizio di manutenzione delle PDL su richiesta prevede attività di manutenzione e/o riparazione su richiesta specifica dell'Istituto a cui seguirà un preventivo di spesa da parte del fornitore, che erogherà il servizio solo previa accettazione scritta del preventivo da parte di Ismea.

Si tratta di circa 300 PDL, tutte ubicate nella sede di Viale Liegi, 26 a Roma.

È prevista la possibilità di distacco di alcuni utenti presso altre sedi, sempre in Roma.

### *3.A.4 Servizio di assistenza e affiancamento utenti nell'utilizzo di applicativi Software in dotazione all'Istituto*

Il servizio di assistenza e affiancamento utenti nell'utilizzo di applicativi Software in dotazione all'Istituto prevede attività presso la sede finalizzata a:

- attività di helpdesk di primo livello per gli applicativi ad uso interno di Ismea, raccogliendo le esigenze di manutenzione correttiva ed evolutiva degli utenti, effettuando l'analisi delle richieste e provvedendo o ad operare direttamente negli applicativi per apportare le

modifiche richieste o a comunicare le esigenze allo sviluppatore o alla società esterna che fornisce il servizio di helpdesk e manutenzione;

- attività di supporto all'helpdesk interno nelle sue attività di primo e secondo livello sull'infrastruttura interna.

**Tale servizio prevede l'assistenza on-site; il numero di giornate dedicate on-site sarà schedulato e pianificato periodicamente da Ismea, sulla base delle esigenze, fermo restando che il numero massimo di giornate stimate è n.150.**

### 3.B. Servizio di Ticket Management, Inventario e Reportistica

La ditta aggiudicataria si impegna a mettere a disposizione di Ismea, contestualmente all'avvio del servizio, un *software* per la tracciabilità degli *asset*, delle richieste e degli interventi, come meglio dettagliato di seguito.

Tale *software*, di seguito definito SW di *Ticket/Asset Management*, dovrà essere utilizzato per attivare i servizi di cui al punto 3.A.1 tramite apertura di un ticket dal personale IT Ismea.

#### 3.B.1 Ticket Management

Il fornitore si impegna all'attivazione del servizio di *Ticket Management* e a fornirne tutti i riferimenti (telefono, mail, nominativo referente), nonché le modalità di utilizzo, entro 30 gg dalla firma per accettazione del contratto.

Il servizio dovrà essere accessibile via web 24 ore su 24 e dovrà gestire almeno le seguenti informazioni:

- a) numero di identificazione del ticket
- b) data ed orario di apertura del ticket
- c) utente che ha aperto il ticket
- d) tipologia della richiesta (informativa, malfunzionamento, ecc.)
- e) numero identificativo/inventario del bene interessato dalla richiesta
- f) descrizione del problema
- g) livello di severità del problema
- h) diagnosi del problema
- i) descrizione della soluzione
- j) indicazione dei tempi previsti per il ripristino del servizio / conclusione dell'attività
- k) data ed orario di intervento
- l) data ed orario di ripristino
- m) dettaglio sul tipo di intervento effettuato
- n) data ed orario di chiusura del ticket

#### 3.B.2 Asset Management - Rilevazione e aggiornamento inventario

L'Istituto ad inizio contratto consegnerà all'Aggiudicatario l'elenco dell'attuale parco macchine e software oggetto del presente capitolato (descrizione bene, quantità, ubicazione e consegnatario). L'aggiudicatario dovrà effettuare entro 30 giorni solari dall'inizio del contratto la rilevazione delle postazioni di lavoro e delle dotazioni *server*, *storage*, rete dati, apparati *VoIP* e dei *software* in uso aggiornando tale inventario sulla base delle comunicazioni dell'ufficio Sistemi Informativi di ISMEA. Dovrà poi mantenerlo aggiornato con le acquisizioni, le dismissioni, le movimentazioni, tenendo

traccia delle manutenzioni intercorse, attraverso l'utilizzo del SW "Ticket/Asset Management" per la tracciabilità degli *asset*, delle richieste e degli interventi.

Entro 15 giorni solari dalla data di conclusione del contratto dovrà redigere una relazione riepilogativa delle dotazioni in essere.

### *3.B.3 Reportistica*

I servizi fin qui elencati devono essere monitorati dall'Istituto mediante la redazione da parte del fornitore di un report bimestrale, disponibile via web tramite il sistema di Ticket/Asset Management, sul servizio reso (attivazione entro 30 giorni solari dall'inizio del contratto). Nella rendicontazione delle attività di manutenzione hardware e software (preventiva e correttiva) devono essere presenti almeno i seguenti elementi:

- numero di interventi previsti e effettuati
- dettaglio di ogni singolo intervento
- identificazione dell'intervento
- orario di ricezione della richiesta
- orario di inizio e fine intervento
- livello di servizio contrattuale
- livello di servizio erogato
- esito dell'intervento

6

## 3.C. MODALITA' DI ESCUZIONE DEI SERVIZI

### *3.C.1 Avvio del servizio*

Al fine di permettere al fornitore di assumere il controllo dei sistemi, nei primi 30 giorni di contratto non saranno applicate le penali previste all'articolo 6 del presente capitolato per il mancato raggiungimento del livello di servizio desiderato (*cf.* paragrafo 3.C.4 del presente capitolato).

Dalla data di inizio del contratto, l'Ismea metterà a disposizione tutte le informazioni e la documentazione eventualmente richieste dal fornitore, riguardanti l'articolazione e la configurazione dei sistemi in uso.

### 3.C.2 Svolgimento del servizio

Ogni richiesta di intervento dovrà essere effettuata da Ismea tramite l'apertura di un ticket sul SW di *Ticket Management*.

L'aggiudicatario dovrà prendere in carico la richiesta entro 2 ore dall'apertura del ticket da parte di Ismea.

Ogni informazione relativa alla richiesta dovrà essere riportata sul sistema di *Ticket Management* per tracciare lo stato di avanzamento (tipologia di intervento da mettere in atto – tempo stimato per la risoluzione – ecc).

Al termine di ogni intervento, l'aggiudicatario dovrà dettagliare, sempre sul sistema di *Ticket Management*, la prestazione effettuata ed il tempo utilizzato per la risoluzione.

Per l'esecuzione del servizio di manutenzione l'aggiudicatario avrà libero accesso alle macchine nel rispetto delle norme di sicurezza.

Qualora gli errori e/o i difetti non siano eliminabili entro il breve termine, la società aggiudicataria si farà parte diligente nell'approntare soluzioni provvisorie atte a ripristinare l'operatività.

La società aggiudicataria è tenuta a mantenere aggiornata una Banca Dati delle apparecchiature oggetto del contratto, comprensiva delle informazioni circa gli interventi effettuati, da rendere disponibile sul sistema informatico di "Ticket/Asset Management".

La società aggiudicataria è tenuta ad attivare tutti i servizi di gestione operativa, compresi la configurazione iniziale e/o la riconfigurazione straordinaria per qualsiasi motivo, necessari al corretto e buon funzionamento sia ordinario che straordinario delle apparecchiature e dei programmi per i quali è previsto il servizio di gestione operativa e di manutenzione.

Le attività dovranno essere svolte esclusivamente dal personale tecnico specializzato.

In caso di interventi su apparati irreparabili o implementazioni necessarie che comportino l'esigenza di nuovi acquisti (*crf.* paragrafo 3.A.1. del presente capitolato), in caso di richiesta di consulenza specialistica (*crf.* paragrafo 3.A.2 del presente capitolato), e in caso di interventi a richiesta su PDL (*crf.* paragrafo 3.A.3 del presente capitolato) l'aggiudicatario dovrà sottoporre ad Ismea un preventivo contenente le seguenti informazioni tecnico-commerciali:

- Nuovo materiale hw/sw/licenze da fornire (tipo e costo)
- Attività sistemistica / consulenza specialistica (tempo e costo)
- Tempi di intervento e ripristino.

Solo a seguito di accettazione del preventivo da parte di Ismea, l'aggiudicatario procederà con gli interventi.

### 3.C.3 Aggiornamento Elenco Apparecchiature Informatiche

L'oggetto dell'appalto può essere soggetto a modifiche ed integrazioni, determinate dalla normale evoluzione del parco macchine e l'aggiudicatario è tenuto ad estendere il servizio alle nuove apparecchiature e a decurtare quelle dismesse, secondo la seguente procedura:

- i Sistemi Informativi di ISMEA comunicano l'elenco dei nuovi apparati da mantenere e il periodo di manutenzione richiesto (da individuare entro e non oltre il periodo di durata del contratto) e di quelli da dismettere.
- La società aggiudicataria deve confermare l'accettazione in manutenzione dei nuovi prodotti e la decurtazione dalla manutenzione di quelli dismessi, presentando il preventivo di integrazione / decurtazione del servizio.
- Ismea si riserva di approvare il preventivo e di aggiornare l'elenco dei prodotti oggetto di manutenzione. La data di inizio del servizio per i nuovi prodotti verrà concordata con i Sistemi Informativi di ISMEA entro e non oltre i 30 giorni solari successivi alla data di inoltro della richiesta di estensione.

### 3.C.4 Livelli di servizio MINIMI

Il periodo di rilevamento dei livelli di servizio è il bimestre.

Parametro	Livello di servizio minimo - rilevazione bimestrale
<b>Tempo di presa in carico</b> del ticket	Entro 2 ore dall'apertura del ticket - nel 95% dei casi
<b>Tempo di intervento</b> per manutenzione correttiva <b>server, storage, rete, Voip</b>	Entro 3 gg dalla presa in carico del ticket - nel 95% dei casi
<b>Tempo di ripristino</b> per manutenzione correttiva <b>server, storage, rete, Voip</b>	Entro il tempo proposto <b>nel sistema di ticket management</b> (di cui al punto 3.B.1 – lettera j) nel 99% dei casi
<b>Tempo di intervento</b> per consulenza sistemistica <b>server, storage, rete, Voip</b>	Entro 3 gg dalla presa in carico del ticket - nel 95% dei casi
<b>Tempo di intervento</b> per manutenzione correttiva <b>PDL</b>	Entro 3 gg dalla presa in carico del ticket - nel 95% dei casi
<b>Tempo di ripristino</b> per manutenzione correttiva <b>PDL</b>	Entro il tempo proposto <b>nel sistema di ticket management</b> (di cui al punto 3.B.1 – lettera j) nel 99% dei casi
Attivazione servizi, consegna elaborati: <ul style="list-style-type: none"> <li>• attivazione Ticket/Asset Management e formazione personale (30 giorni inizio contratto)</li> <li>• attivazione reportistica (30 gg inizio contratto)</li> </ul>	Entro 48 ore lavorative dalla scadenza prevista nel 99% dei casi

Definizioni relative ai livelli di servizio:

- a) Tempo di intervento per manutenzione correttiva: viene misurato l'intervallo intercorso tra il tempo di apertura del ticket e il tempo di inizio lavorazione, riportato nel rapporto di intervento.
- b) Tempo di ripristino per manutenzione correttiva: viene misurato l'intervallo intercorso tra il tempo di apertura del ticket e il tempo di chiusura dell'intervento di manutenzione riportato nel Rapporto di intervento.
- c) Attivazione servizi, consegna elaborati: viene misurato l'intervallo intercorso tra la scadenza prevista per l'attivazione o la consegna degli elaborati richiesti e l'effettiva attivazione o consegna.

### *3.C.5 Cessazione del servizio*

Con almeno due mesi di anticipo rispetto alla data di scadenza del contratto, il fornitore consegnerà un documento, riguardante l'articolazione e la configurazione dei sistemi in uso, affinché Ismea possa impiegarli in futuro.

Per ogni giorno di ritardo rispetto al suddetto termine, si applicheranno le penali previste dall'articolo 6.

### *3.C.6 Referenti dell'esecuzione del contratto*

Per tutti gli aspetti inerenti ai servizi oggetto del presente capitolato di gara, sarà individuato un referente per ogni parte contraente, il cui nominativo sarà indicato alla stipula del contratto.

## 4. Il gruppo di lavoro

Per gruppo di lavoro si intende l'insieme delle risorse che il fornitore dovrà mettere a disposizione per l'esecuzione delle attività oggetto del presente capitolato, sulla base dei profili professionali indicati di seguito e che, quindi, indicherà nella proposta tecnica. L'aggiudicatario è responsabile dell'operatività e del coordinamento del suddetto team.

Per ciascuna delle figure professionali richieste, il concorrente dovrà evidenziare gli anni di esperienza maturati nel profilo di seguito riportato, allegando anche un dettagliato Curriculum Vitae.

La descrizione dei profili professionali richiesti, **che rappresentano un requisito minimo pena esclusione, per l'esecuzione dei servizi è indicata di seguito:**

- **Project manager**, esperto nella gestione di progetti, nella raccolta requisiti utente, nel coordinamento e attribuzione delle risorse in base alle specifiche progettuali, anche con funzione di capo progetto al fine di organizzare le risorse umane e tecniche per il raggiungimento degli obiettivi sostanziali del progetto; per tale figura è richiesto il possesso di **un'esperienza professionale di almeno 5 anni**.

- **Sistemista senior**, esperto nelle attività di manutenzione di apparati EMC2, Network e call manager Cisco, Virtualizzazione VMWARE, firewall Cisco, Microsoft; per tale figura è richiesto il possesso di **un'esperienza professionale di almeno 5 anni**.
- **Sistemista junior**, esperto nelle attività di manutenzione di apparati EMC2, Network e call manager Cisco, Virtualizzazione VMWARE, firewall Cisco, Microsoft; per tale figura è richiesto il possesso di **un'esperienza professionale di almeno 3 anni**.
- **Operatore di helpdesk applicativo**, esperto nelle attività di manutenzione hardware e sistemista base Windows e OsX; helpdesk sistemistico con conoscenza dei Sistemi operativi Windows, Linux e OsX e dei database: SQL Server, MySql e Postgresql. Linguaggi di programmazione front-end e object oriented, **con esperienza di almeno 3 anni**.

Nel gruppo di lavoro dovrà essere presente – pena esclusione - almeno una figura per ciascun profilo.

Inoltre, è facoltà del concorrente indicare il possesso di specifiche certificazioni o da parte dei componenti del gruppo di lavoro, ovvero delle figure sopra indicate, o da parte di altre risorse che potranno essere messe a disposizione.

Il possesso delle seguenti certificazioni sarà contemplato nei criteri di valutazione (par. 17.1 del Disciplinare di gara):

- a) Cisco - CCNP ROUTING AND SWITCHING
- b) VMWARE - vSphere 6 o superiori
- c) EMC DELL - VNX Specialist 7 o superiori
- d) TOGAF certified 9.1 o superiori

10

## 5. Cronoprogramma

- **Attivazione servizio ticket management:** l'applicazione dovrà essere realizzata e rilasciata in ambiente di collaudo entro 30 gg dalla formalizzazione del contratto.
- **Inventario Asset:** l'attività dovrà essere svolta entro 60 gg dalla formalizzazione del contratto.
- **Relazione riepilogativa finale:** entro 30 gg successivi dalla conclusione del contratto.

Nel caso di impossibilità da parte del fornitore del rispetto delle suddette date, lo stesso dovrà darne preventiva comunicazione scritta a Ismea, indicando le motivazioni del ritardo e indicando le nuove scadenze proposte.

Ismea si riserva la facoltà di valutare tali richieste ed accettare le nuove date proposte.

## 6. Penali

Ismea si riserva di applicare per le inadempienze che dovessero verificarsi le seguenti penali, anche rivalendosi sulla garanzia prestata ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs. 50/2016:

Nome indicatore	Valore soglia	Penale
Tempo di presa in carico del ticket	Entro 2 ore dall'apertura del ticket - nel 95% dei casi	<b>50 euro</b> per ogni 2 ore di ritardo rispetto al valore soglia
Tempo di ripristino per manutenzione correttiva <b>server, storage, rete, Voip</b>	il tempo proposto nel <b>sistema di ticket management</b> (di cui al punto 3.B.1 - lettera j)	<b>200 euro</b> per ogni gg di ritardo rispetto al valore soglia
Tempo di ripristino per manutenzione correttiva <b>PDL</b>	il tempo proposto nel <b>sistema di ticket management</b> (di cui al punto 3.B.1 - lettera j)	<b>100 euro</b> per ogni gg di ritardo rispetto al valore soglia

Al di fuori dei casi sopra richiamati, in caso di eventuali ulteriori prestazioni non conformi a quanto indicato nelle modalità di espletamento descritte nel capitolato tecnico, verrà applicata una penale variabile tra lo 0,05% (zerovirgolazerocinqueper mille) e il 5% (cinqueper cento) dell'importo contrattuale, IVA ed oneri della sicurezza esclusi, per ogni inadempimento riscontrato e a seconda della gravità del medesimo.

11

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali verranno contestati all'Appaltatore per iscritto. L'Appaltatore dovrà comunicare, in ogni caso, le proprie deduzioni nel termine massimo di cinque giorni lavorativi dalla contestazione. Qualora l'ISMEA ritenga non fondate dette deduzioni ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine, potranno essere applicate le penali sopra indicate.

Resta pattuito che in ogni caso di mancato o inesatto adempimento, o di risoluzione del contratto per fatto imputabile all'aggiudicatario, ISMEA avrà il diritto di attivare la garanzia prestata.

Nel caso di gravi o reiterati inadempimenti, ISMEA potrà diffidare l'aggiudicatario a rispettare gli impegni contrattuali ai sensi dell'art.1454 c.c.. Qualora la società aggiudicatario nel termine assegnato o comunque nel termine massimo di 15 (quindici) giorni non avesse provveduto ad adempiere integralmente ai propri obblighi contrattuali, ISMEA, oltre a poter attivare la garanzia prestata per coprire gli oneri derivanti dal mancato o inesatto adempimento, avrà la facoltà di risolvere di diritto il contratto, oltre al diritto di richiedere il risarcimento dei danni.