

“Fornitura e manutenzione della soluzione OneSpan per la gestione di OTP via SMS”

CAPITOLATO TECNICO

*Fornitura e manutenzione della soluzione ONESPAN per la gestione di OTP
via SMS*

INDICE

PREMESSA.....	3
1 GENERALITÀ.....	4
1.1 Sintesi della fornitura	4
1.2 Servizi di manutenzione	4
2 CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA	5
2.1 Prodotti software	5
3 SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA	7
3.1 Servizio di consegna.....	7
3.2 Servizio di manutenzione	7
3.3 Livelli di servizio per i malfunzionamenti software.....	8
3.4 Riservatezza.....	8
3.5 Adempimenti Per La Sicurezza	8
4 GESTIONE DELLA FORNITURA	9
4.1 Responsabile Della Fornitura	9
4.2 Modalità Di Comunicazione	9
4.3 Verifica Di Conformità	9
4.4 Modalità Di Fatturazione.....	10
5 PENALI.....	11

PREMESSA

Il presente documento contiene le specifiche tecniche per la fornitura della soluzione OneSpan per la gestione e l’invio via SMS di token OTP di autenticazione degli utenti, soluzione utile a soddisfare le specifiche richieste del cliente Agenzia delle Entrate.

Tale fornitura, come meglio specificato nei successivi capitoli, prevede:

- la fornitura di prodotti software;
- l’erogazione di servizi di consegna, installazione, configurazione e manutenzione.

Salva diversa esplicita indicazione, ai termini seguenti riportati in ordine alfabetico viene attribuito, ai fini del presente documento, il significato appresso indicato:

- **apparecchiature**, indica indistintamente tutte le apparecchiature elettroniche e accessori referenziati nel Capitolato tecnico;
- **apparati**, indica specifici pezzi hardware ed il relativo software di sistema, documentazione e manualistica che la Società deve fornire;
- **calendario Operativo**, indica la pianificazione (tempistica, modalità e dislocazione), con cui dovrà essere espletata la Fornitura, e verrà fornito dalla Sogei alla Società nei modi e tempi normati dal contratto;
- **campus Sogei**, il termine indica le aree e gli edifici di proprietà Sogei;
- **capitolato tecnico**, indica il presente documento;
- **fornitura**, indica, nel suo complesso, la vendita delle apparecchiature, la cessione delle licenze d’uso dei prodotti software, nonché l’erogazione dei servizi;
- **società**, indica l’aggiudicatario della fornitura;
- **sogei**, indica la SOGEI - Società Generale d’Informatica S.p.A.;

1 GENERALITÀ

Il presente documento stabilisce i requisiti che devono essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta.

1.1 SINTESI DELLA FORNITURA

Nell'ambito di specifiche richieste, effettuate dal cliente Agenzia delle Entrate, circa l'utilizzo di soluzioni in grado di gestire la “strong authentication”, o autenticazione a due fattori, di utenti remoti tramite invio di token (OTP, o One Time Password) generate da software attraverso vari canali come email o SMS, la fornitura comprende l'acquisizione prodotti software, licenze d'uso e servizi.

La scelta di utilizzare la soluzione OneSpan (in precedenza conosciuta come Vasco) è determinata dalla semplicità ed affidabilità d'uso della soluzione, che non necessita di portali dedicati come richiesto da altre soluzioni, e dalla verificata integrazione con i servizi complementari utilizzati in Sogei per la completa fruizione del servizio. In particolare, è stata verificata la perfetta integrazione con i sistemi di invio di messaggi SMS utilizzati in Sogei o dal cliente, e con i sistemi di accoglienza dedicati alle connessioni VPN realizzate sulla dorsale pubblica Internet, che permettono agli utenti remoti dell'Agenzia di accedere in maniera sicura tramite Internet alle applicazioni loro dedicate. Il prodotto consente inoltre una forte integrazione con i sistemi di directory service (Microsoft Active Directory) utilizzati dal cliente.

La soluzione OneSpan permette di utilizzare token software da associare ai singoli utenti senza la necessità di acquisire, associare e gestire analoghe token fisiche. Il vincolo di utilizzare prodotti in grado di gestire token software autonome è stato ribadito con chiarezza dal cliente, e permette di eliminare tutti i problemi logistici associati alla gestione delle controparti fisiche, dalla distribuzione sul territorio alla gestione delle token fisiche in scadenza o scadute, al riacquisto di parti hardware ad ogni scadenza.

Si segnala infine che OneSpan è leader mondiale per la gestione della “strong authentication” nei critici settori finanziario e governativo, ed ha una presenza significativa anche nel settore bancario italiano e in parte della nostra Pubblica Amministrazione.

In particolare la fornitura riguarda la prestazione di servizi di manutenzione, e l'erogazione degli stessi per tutta la durata contrattuale; inoltre, in via opzionale è previsto l'incremento del numero di licenze per token virtuali fino ad un massimo di 900, per un totale di 1000 utenti.

1.2 SERVIZI DI MANUTENZIONE

La Società dovrà garantire i servizi di manutenzione dei prodotti software già installati comprensivi delle varie licenze, per un periodo di **36 (trentasei) mesi** decorrenti dalla data di stipula del contratto.

2 CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

2.1 PRODOTTI SOFTWARE

E' richiesta la possibilità **non** vincolante di acquistare licenze per altre 900 utenze associate a Authentication Server / Mobile Authenticator SMS (in precedenza denominati rispettivamente “Identikey Authentication Server” e “Virtual DigiPass”), per il servizio di “strong authentication” tramite OTP generate da software e inviate via SMS; sono necessarie sia le licenze per le token virtuali, sia per il server che dovrà gestirle.

La possibilità **non** vincolante di acquisto delle licenze non si riferisce all'intero blocco da 900, ma a lotti di 50 oppure 100 licenze per volta.

Sarà cura della Società evidenziare - ed inserire in offerta - eventuali elementi aggiuntivi, ritenuti essenziali per il corretto funzionamento della soluzione OTP via SMS, anche laddove questi non siano stati esplicitamente citati nel presente documento

In particolare i dettagli del prodotto software sono i seguenti:

- richieste

Componente	Q.tà	Caratteristiche
AUTHENTICATION SERVER - MAINTENANCE	100	OneSpan Authentication Server - Manutenzione triennale per 100 utenti
MOBILE AUTHENTICATOR SMS - MAINTENANCE	100	Mobile Authenticator SMS - Manutenzione triennale per 100 utenti

- in via opzionale

Componente	Q.tà	Caratteristiche
AUTHENTICATION SERVER	900	OneSpan Authentication Server - licenza per 900 utenti (a blocchi di 50/100)
AUTHENTICATION SERVER - MAINTENANCE	900	OneSpan Authentication Server - Manutenzione triennale per 900 utenti (a blocchi di 50/100)

“Fornitura e manutenzione della soluzione OneSpan per la gestione di OTP via SMS”

Componente	Q.tà	Caratteristiche
MOBILE AUTHENTICATOR SMS	900	Mobile Authenticator SMS - licenza per 900 utenti (a blocchi di 50/100)
MOBILE AUTHENTICATOR SMS - MAINTENANCE	900	Mobile Authenticator SMS - Manutenzione triennale per 900 utenti (a blocchi di 50/100)

3 SERVIZI CONNESSI ALLA FORNITURA

I servizi di seguito descritti sono connessi alla fornitura oggetto del capitolato e quindi andranno prestati dalla *Società* unitamente alla medesima.

La *Società* provvederà ad erogare, nei tempi e modi che verranno successivamente illustrati, i servizi di:

- consegna dei prodotti software forniti;
- manutenzione dei prodotti forniti durante tutta la durata del contratto.

Tutti i componenti software necessari a svolgere tali servizi saranno a cura e a carico della *Società*, ivi inclusi i componenti per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti. Inoltre, su specifica richiesta della *Sogei* e per gravi problemi e malfunzionamenti, il servizio di assistenza tecnica dovrà essere disponibile in qualunque orario, ivi compresi i giorni festivi.

3.1 SERVIZIO DI CONSEGNA

Le attività di consegna dei prodotti software devono essere effettuate tramite modalità stabilite da *Sogei*, e dovranno essere concluse entro i 30 giorni solari successivi alla data di stipula del contratto.

Al termine di tutte le attività, i responsabili *Sogei* effettueranno delle prove di funzionalità su quanto realizzato e, a seguito di tali prove, verrà compilato un “verbale di verifica positiva”.

Il rilascio del “verbale di verifica positiva” è condizione fondamentale per il pagamento dei corrispettivi alla *Società*.

3.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Attraverso l'erogazione dei servizi di manutenzione la *Società* dovrà garantire la piena funzionalità di tutte le componenti oggetto della *Fornitura*, ivi compreso il software fornito.

La *Società* dovrà assicurare, per tutto il periodo di durata del contratto, la fornitura di tutte le “Release” e versioni successive dei componenti software. Inoltre dovrà essere fornito ai tecnici *Sogei* l'accesso in autonomia a tali versioni.

I servizi di manutenzione dovranno essere erogati dalla *Società* per tutta la durata del contratto, nei tempi e nei modi di seguito descritti.

3.3 LIVELLI DI SERVIZIO PER I MALFUNZIONAMENTI SOFTWARE

Le segnalazioni dei malfunzionamenti software verranno inoltrate dalla *Sogei* alla *Società*.

Per ogni malfunzionamento segnalato la *Società* dovrà associare un numero identificativo di log e dovrà comunicare alla *Sogei* tale identificativo.

Per la risoluzione dei malfunzionamenti relativi ai prodotti software si richiedono il rispetto dei seguenti livelli di servizio:

- Ripristino della operatività entro **8 (otto) ore** lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento;
- Completa risoluzione del malfunzionamento entro **3 (tre) giorni** lavorativi dalla segnalazione del malfunzionamento per il ripristino di tutte le funzionalità dell'apparecchiatura con conseguente rilascio di eventuali “Patch” da rilasciare a *Sogei*.

Le ore lavorative sono da intendersi:

- dalle ore 08.00 alle ore 20.00, dal lunedì al sabato, escluse le sole festività nazionali.

Nel caso in cui la *Società* riscontri un malfunzionamento che richiede un periodo di ripristino superiore ai tre giorni lavorativi (normale periodo di ripristino), la *Società* dovrà, entro la scadenza dei termini, concordare con *Sogei* il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento.

3.4 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la *Società* e *Sogei* sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi *Sogei*.

La *Società* non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

La *Società* non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software forniti da *Sogei* o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

3.5 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

La *Società* s’impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l’esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 “Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro”, cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente e degli uffici dell’Amministrazione Finanziaria presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell’art. 26 del citato decreto.

4 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

4.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società dovrà comunicare alla Consip, congiuntamente alla presentazione della documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni. La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

Sarà compito del Responsabile curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

4.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare a Consip, contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

La Società, dovrà rilasciare le informazioni richieste di cui ai paragrafi 4.1 e 4.2 attraverso la compilazione del documento denominato “Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei” e nelle “Condizioni particolari di Rdo”.

4.3 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà effettuata ai sensi dell'art. 314 del DPR 207/2010 e verrà avviata entro 10 (dieci) giorni solari a partire dal termine delle attività di consegna, installazione e configurazione della soluzione software, per quanto riguarda il servizio di manutenzione, entro il mese successivo al mese ed entro il mese successivo al mese di riferimento.

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.

Tale Verbale dovrà essere allegato alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

In caso di esito negativo della verifica, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà concordato con il direttore dell'esecuzione di Sogei, all'eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati e/o alla sostituzione del prodotto.

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze e/o dopo la sostituzione del prodotto, Sogei procederà a una nuova verifica nei termini e con le modalità precedentemente indicate. In caso di ulteriore esito negativo della verifica, Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni.

4.4 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Per quanto concerne la fornitura delle licenze, si applica quanto previsto nel documento “Schema di contratto Sogei” all’art. 15 comma 1 - caso di acquisto di beni:

“Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel presente contratto per la fornitura di beni, da intendersi inclusivo del servizio di manutenzione in garanzia, il Fornitore potrà emettere fattura successivamente al certificato di verifica di conformità positivo”.

Per quanto concerne il servizio di manutenzione, si applica quanto previsto nel documento “Schema di contratto Sogei” all’art. 15 comma 3 - caso di servizi a canone:

“Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel contratto, inerente l'erogazione di servizi a canone, il Fornitore dovrà emettere fattura con periodicità trimestrale posticipata, a meno di diversa indicazione riportata nel contratto, nella RDO o nel capitolato Tecnico (ove presente), successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento.

5 PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo le seguenti:

- per ogni giorno di ritardo rispetto al termine di consegna dei prodotti software di cui al precedente paragrafo 2.1 la Sogei applicherà all'Impresa una penale pari all'un per mille dell'importo contrattuale complessivo;
- nell'ambito dei servizi di manutenzione, qualora si verifichi un ritardo rispetto ai termini per il ripristino del malfunzionamento software di cui al paragrafo 3.3, la Sogei applicherà una penale pari a € 100,00 (cento/00) per ogni ora lavorativa di ritardo, rispetto le 8 (otto) ore lavorative decorrenti dalla segnalazione del malfunzionamento;
- nell'ambito dei servizi di manutenzione, qualora si verifichi un ritardo rispetto ai termini per la completa risoluzione del malfunzionamento software di cui al paragrafo 3.3, la Sogei applicherà una penale pari a € 200,00 (cento/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo, rispetto i 3 (tre) giorni lavorativi decorrenti dalla segnalazione del malfunzionamento.