



Consip S.p.A.

**“ SERVIZI DI MANUTENZIONE E FORNITURA DELLE PARTI DI RICAMBIO
PER LE APPARECCHIATURE INFORMATICHE DEL CERT MEF”**

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZI DI MANUTENZIONE PER LE APPARECCHIATURE INFORMATICHE DEL CERT MEF



1.	PREMESSA	3
1.1	DEFINIZIONI	3
1.2	GENERALITÀ	3
1.3	CONTESTO TECNICO-ORGANIZZATIVO	4
2.	DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI	5
2.1	OGGETTO DEI SERVIZI E DELLA FORNITURA	5
2.2	ELENCO APPARECCHIATURE INFORMATICHE DEL CERT MEF	6
2.3	CHIAMATA IN CASO DI MALFUNZIONAMENTI	9
3.	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	10
4.	RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI	10
5.	VERIFICA DI CONFORMITÀ	10
6.	MODALITÀ DI FATTURAZIONE	11
7.	ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA	11
8.	RISERVATEZZA	13
9.	LUOGO DI SVOLGIMENTO E DURATA DEL SERVIZIO	13
10.	MODALITA' CONTRATTUALI PER IL SERVIZIO MANUTENZIONE	13
11.	PENALI	14



1. PREMESSA

1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., Committente
- DAG: l'Amministrazione beneficiaria del Servizio
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e la società aggiudicataria che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria del servizio;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale delle apparecchiature e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei/Amministrazione beneficiaria del servizio, e responsabile di tutte le attività contrattuali.

1.2 GENERALITÀ

Il presente documento disciplina i servizi di manutenzione e la fornitura delle parti di ricambio per le apparecchiature informatiche del CERT MEF, elencate al Par. 2.2, ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento della prestazione medesima così come regolamentate, oltre che dal presente Capitolato, anche dallo Schema di Contratto e dalle Condizioni Particolari di RdO.



Consip S.p.A.

**“ SERVIZI DI MANUTENZIONE E FORNITURA DELLE PARTI DI RICAMBIO
PER LE APPARECCHIATURE INFORMATICHE DEL CERT MEF”**

1.3 CONTESTO TECNICO-ORGANIZZATIVO

Il CERT (Computer Emergency Response Team), istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze per l'assolvimento dei propri compiti istituzionali, dispone di adeguate attrezzature tecnologiche ad uso, in via prioritaria, del personale in servizio presso il Nucleo Tattico Operativo (NTO), struttura operativa di cui si avvale il CERT-MEF per l'esercizio delle sue funzioni.

In particolare, il Nucleo Tattico Operativo:

- fornisce supporto per l'accreditamento alle strutture istituzionali esterne di sicurezza cibernetica;
- gestisce i flussi informativi verso la SdG;
- esegue l'analisi delle minacce cibernetiche;
- si occupa della realizzazione d'iniziative per l'incremento della cultura della sicurezza informatica;
- cura i flussi informativi da e verso SOGEI;
- partecipa ad iniziative istituzionali in ambito sicurezza cibernetica.



Consip S.p.A.

**“SERVIZI DI MANUTENZIONE E FORNITURA DELLE PARTI DI RICAMBIO
PER LE APPARECCHIATURE INFORMATICHE DEL CERT MEF”**

2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

2.1 OGGETTO DEI SERVIZI E DELLA FORNITURA

Il **servizio di manutenzione** richiesto prevede che venga garantita la piena funzionalità di tutte le apparecchiature più sotto elencate.

Gli interventi di manutenzione, consistono in interventi di assistenza su chiamata volti all’eliminazione dei malfunzionamenti sulle apparecchiature oggetto del contratto, dovuti al normale utilizzo delle stesse.

Tutti i costi del servizio (chiamata e manodopera), ad eccezione delle parti di ricambio, si intendono compresi nel corrispettivo per la manutenzione.

In caso di necessità di sostituzione di **parti di ricambio**, che devono essere nuove ed originali, ogni sostituzione dovrà essere preventivamente autorizzata da Sogei/Amministrazione beneficiaria del servizio su presentazione da parte della Società del preventivo che dovrà riportare , per ciascun ricambio, il prezzo riportato sui listini ufficiali delle case costruttrici che saranno in vigore al momento della fornitura.

L’importo relativo alla fornitura delle parti di ricambio non è soggetto a ribasso in fase di presentazione dell’offerta economica, ed è pertanto da intendersi a consumo, sulla base delle parti effettivamente sostituite.

Le parti di ricambio saranno consuntivate applicando i prezzi riportati sui listini ufficiali delle case costruttrici che saranno in vigore al momento della fornitura e fino al raggiungimento del massimale di spesa indicato.

Sarà a carico della società aggiudicataria il ritiro e lo smaltimento delle parti sostituite.

Qualora l’intervento di manutenzione comporti la sostituzione di **componenti che contengono Software/Firmware**, i tecnici della società aggiudicataria sono tenuti a ripristinare l’ambiente al fine di consentire il ripristino della piena funzionalità delle apparecchiature.

I **materiali di consumo**, quelli espressamente dichiarati tali dal “Manuale Utente” fornito a corredo dell’apparecchiatura o nei manuali tecnici del costruttore, non sono oggetto di questa acquisizione e sono a carico di Sogei/Amministrazione beneficiaria del servizio.

Le batterie tampone non sono considerate materiali di consumo.



Consip S.p.A.

**“ SERVIZI DI MANUTENZIONE E FORNITURA DELLE PARTI DI RICAMBIO
PER LE APPARECCHIATURE INFORMATICHE DEL CERT MEF”**

2.2 ELENCO APPARECCHIATURE INFORMATICHE DEL CERT MEF

Descrizione	#	SN
SOPHOS - SOP A15CTCHNE AP 15C (ETSI) ceiling mount access point plain, no power supply unit	1	A4004E39FF344BD
SOPHOS License number L008309907	1	C1503DD9C8B3D84
Lenovo - Thinkpad X280 - I7-8550 - 16GB - 12,5" FHD 1920X1080 - 512SSD - WIN10 PRO - 3Y	12	PF-12BQB3
		PF-12CG1B
		PF-12CG0E
		PF-12CF1A
		PF-12BQCU
		PF-12CFY9
		PF-12BQDB
		PF-12CEZ4
		PF-12BQC5
		PF-12CFZ8
		PF-12CEZS
		PF-12BQA4
LENOVO-ThinkPad P51,Xeon E3-1505M,15.6 FHD(1920x1080)IPS Non-Touch,16GB DDR4,256GB SSD PCIe,Quadro M2200 4GB,W10P,3Y	2	PF-11FTDY
		PF-11FVFT
StarTech - Docking station universale USB3.0 per laptop-DVI HDMI video a dual-monitor con Ethernet audio-6 x Porte USB	16	K16-00132874
		K17-00090522
		K17-00090168
		K17-00144346
		K17-00144326



Consip S.p.A.

**“ SERVIZI DI MANUTENZIONE E FORNITURA DELLE PARTI DI RICAMBIO
PER LE APPARECCHIATURE INFORMATICHE DEL CERT MEF”**

		K17-00144318
		K17-00144213
		K17-00090677
		K17-00144347
		K17-00090525
		K17-00073119
		K17-00144231
		K17-00144230
		K17-00144229
		K17-00090524
		K17-00144329
Philips-Monitor LCD - 55,9 cm (22") LED - 16:9 - 5 ms - 1920 x 1080 - Full HD - Altoparlanti - DVI - VGA - USB - 17,80	16	AU5A1747000989
		AU5A1750000061
		AU5A1750000076
		AU5A1747000969
		AU5A1747000974
		AU5A1747000996
		AU5A1750000060
		AU5A1750000065
		AU5A1747000975
		AU5A1750000077
		AU5A1747000993
		AU5A1750000073



Consip S.p.A.

**“ SERVIZI DI MANUTENZIONE E FORNITURA DELLE PARTI DI RICAMBIO
PER LE APPARECCHIATURE INFORMATICHE DEL CERT MEF”**

		AU5A1750000072
		AU5A1747000981
		AU5A1750000064
		AU5A1747000982
Digitrade RS256 2TB 2048GB Silver external hard drive - external hard drives 2.5", 3.0 (3.1 Gen 1),5400 RPM,0480 Mbit/s, Silver	3	RS2562017020383
		RS2562017020662
		RS2562017020663
Philips LCD Digital Signage D-Line 55"- Cortex A9 1,80 GHz - 2 GB - 1920x1080 - LED - 450 cd/m² -1080p USB-HDMI - DVI - Seriale	2	AU3A1741001927
		AU3A1741001926
OPTOMA-Videoproiettore ottica ultracorta-4000 ansi lumen-1920x1080	2	Q78Y712AAAAAC0052
		Q78Y712AAAAAC0048
OPTOMA-Trasmittitore wifi Mof. WHD1	2	BE180500585
		BE180500586
Ricoh - MP C401SRSP - Colore - Stampa carta comune - Desktop - Fotocopiatrice/Stampante/Scanner - 40Monocromatica ppm/40	1	G098P100033
HP ProLiant DL160 Gen9 - Xeon E5-2650v4-HP 16GB (2x16GB)-nr.2 HPE 2TB SATA 6G Midline 7.2K-HPE 150GB SATA-HPE Ethernet 1Gb	2	CZ3811RPMC
		CZ3811RPMA
QNAP Turbo NAS TS-873U-RP - 2U - Rack-Montabile+Nr.4 hdd da 1TB - kit rack	1	Q17BI19906
WESTERN DIGITAL Hdd 2TB red 64MB (NAS Hard Drive) 3.5" sata 6GB/S IntelliPower RPM	4	WCC4M3VFXLND
		WCC4M1JLKZP5
		WCC4M0UYFR91
		WCC4M1JLK7E1
Distruggidocumenti 4653101 Fellowes 53c	1	Non disponibile



Consip S.p.A.

**“ SERVIZI DI MANUTENZIONE E FORNITURA DELLE PARTI DI RICAMBIO
PER LE APPARECCHIATURE INFORMATICHE DEL CERT MEF”**

2.3 CHIAMATA IN CASO DI MALFUNZIONAMENTI

Con il servizio di assistenza tecnica su chiamata l'intervento sarà richiesto preferibilmente attraverso comunicazione email, ovvero con comunicazione telefonica.

I relativi recapiti dovranno essere forniti all'atto della stipula del contratto.

Ricevuta la segnalazione dalla Sogei/Amministrazione beneficiaria del servizio, il personale dell'assistenza tecnica della Società aggiudicataria dovrà attivarsi per la risoluzione dell'inconveniente e dovrà inviare, entro il termine di 8 ore dalla segnalazione del malfunzionamento, un riscontro tramite e-mail o fax dell'avvenuta ricezione della segnalazione con la quale indicherà data e ora dell'intervento di assistenza tecnica su chiamata e dovrà contattare il Responsabile di contratto della Sogei/Amministrazione beneficiaria del servizio, per concordarne le modalità di esecuzione dell'assistenza.

Il ripristino delle apparecchiature dovrà poi avvenire entro i 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla chiamata.

Per il calcolo dei tempi d'intervento del servizio di assistenza tecnica su chiamata si considera un orario lavorativo dalle ore 8,00 alle 20,00 dal lunedì al venerdì. Nello stesso orario dovrà essere garantita la reperibilità ai recapiti comunicati.

La Società aggiudicataria deve:

- effettuare in loco la diagnosi del malfunzionamento;
- provvedere al ripristino delle funzionalità delle apparecchiature on-site o, ove necessario, on-center, facendosi carico dei costi di ritiro e riconsegna delle apparecchiature;
- in caso di necessità di sostituzione di parti di ricambio, la Società dovrà presentare apposito preventivo sulla base dei listini ufficiali delle case costruttrici in vigore al momento della fornitura;
- successivamente all'approvazione di Sogei/Amministrazione beneficiaria del servizio, la Società potrà effettuare la sostituzione e il test per la verifica dell'avvenuto ripristino e del buon funzionamento.

Qualora i ritardi nell'intervento di assistenza tecnica su chiamata fossero causati da interventi di terzi (per esempio un ritardo nella fornitura del pezzo di ricambio originale da parte della Ditta costruttrice dell'apparecchiatura) la Sogei/Amministrazione beneficiaria del servizio si riserva la facoltà di valutare, analizzando la documentazione prodotta dalla Società, se è stato fatto il possibile per risolvere l'arresto o il malfunzionamento nei tempi stabiliti e quindi considerare l'evento in oggetto in penale.

Sogei/Amministrazione beneficiaria del servizio si riserva, comunque, la facoltà di stabilire modalità specifiche di intervento a fronte di eventi particolarmente critici.



Consip S.p.A.

**“ SERVIZI DI MANUTENZIONE E FORNITURA DELLE PARTI DI RICAMBIO
PER LE APPARECCHIATURE INFORMATICHE DEL CERT MEF”**

Tutti i costi del servizio (chiamata e manodopera), ad eccezione delle parti di ricambio, si intendono compresi nel corrispettivo per la manutenzione.

La sostituzione del materiale di ricambio potrà essere effettuata solo previa autorizzazione della Sogei.

In caso di malfunzionamenti la Nota di Intervento dovrà inoltre contenere la descrizione del malfunzionamento e le eventuali parti di ricambio necessarie al ripristino dell'apparecchiatura.

Tale Nota di intervento, firmata dal Responsabile del contratto della Sogei dovrà essere allegata alla relativa fattura.

3. 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.

4. RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

La Società dovrà comunicare a Consip, trasmettendolo con la documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile del Servizio, 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/Amministrazione beneficiaria del servizio.

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

5. VERIFICA DI CONFORMITÀ

La Società è tenuta a prestare alla Sogei/Amministrazione beneficiaria del servizio, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Sogei/Amministrazione beneficiaria del servizio quanto necessario alle operazioni di verifica di conformità, che verranno effettuate con cadenza trimestrale.



Consip S.p.A.

**“ SERVIZI DI MANUTENZIONE E FORNITURA DELLE PARTI DI RICAMBIO
PER LE APPARECCHIATURE INFORMATICHE DEL CERT MEF”**

La Società potrà intervenire alla verifica di conformità, anche attraverso propri rappresentanti. In tal caso detti rappresentanti sono tenuti a sottoscrivere i documenti di verifica di conformità che verranno redatti da Sogei (verbali, certificato, ecc.)

In caso di esito negativo della verifica di conformità, ferma restando l'applicazione delle penali, di cui al successivo paragrafo 11, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro 10 giorni lavorativi all'eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati.

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, la Sogei/Amministrazione beneficiaria del servizio procederà a nuova verifica di conformità nei termini e con le modalità di cui ai commi precedenti.

In caso di ulteriore esito negativo della verifica di conformità, la Sogei/Amministrazione beneficiaria del servizio avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società e fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti.

A completamento della verifica positiva sarà prodotto il “Verbale di conformità” che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile della Fornitura e dal Responsabile Sogei/Amministrazione beneficiaria del servizio.

6. MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Il Fornitore dovrà emettere fattura con periodicità trimestrale posticipata, successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento.

La Società dovrà emettere fatture trimestrali contenenti:

- il costo del servizio di manutenzione trimestrale di tutte le apparecchiature elencate al Par. 2.2;
- il costo delle parti di ricambio eventualmente sostituite nel trimestre
- le note d'intervento.

7. ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

La Società si impegna alla integrale osservanza delle disposizioni di cui alla normativa vigente in materia di sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro ed in particolare del D.Lgs. 81/2008 e successive integrazioni e modificazioni.

La Società si impegna, inoltre:



Consip S.p.A.

**“ SERVIZI DI MANUTENZIONE E FORNITURA DELLE PARTI DI RICAMBIO
PER LE APPARECCHIATURE INFORMATICHE DEL CERT MEF”**

- a) a collaborare con le strutture Sogei/Amministrazione beneficiaria del servizio preposte in ordine all'attuazione delle misure di sicurezza e di emergenza adottate nella sede ove sarà eseguito il servizio;
- b) ad effettuare, prima dell'inizio delle attività contrattuali, assieme al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione della Sogei/Amministrazione beneficiaria del servizio, un sopralluogo preventivo negli ambienti in cui si dovranno svolgere le attività di cui al presente capitolato, allo scopo d'informarsi sugli eventuali rischi specifici ivi esistenti, affinché possa adottare le opportune precauzioni e renderne edotti i propri dipendenti.

Al fine di consentire ai partecipanti di valutare, per la formulazione dell'offerta, gli aspetti di natura tecnica e organizzativa, potrà essere effettuato un **sopralluogo facoltativo** degli ambienti oggetto del servizio, nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 09:45 alle ore 17:55.

A tal fine, i partecipanti potranno richiedere di effettuare il sopralluogo con almeno una settimana di anticipo contattando il sig. Fabio Ritondale fritondale@sogei.it tel. 0647615840.

In caso di avvenuto sopralluogo la Sogei/Amministrazione beneficiaria del servizio rilascerà apposita attestazione.



8. RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei/Amministrazione beneficiaria del servizio 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.

9. LUOGO DI SVOLGIMENTO E DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio avrà la durata di 36 (trentasei) mesi a partire dalla data di stipula del contratto.

Il servizio di manutenzione dovrà essere svolto presso il CERT di via XX Settembre – Roma, dove sono installati tutti gli apparati.

10. MODALITA' CONTRATTUALI PER IL SERVIZIO MANUTENZIONE

Le chiamate per gli interventi dovranno essere richieste al numero e/o alla e-mail che saranno forniti dalla Società.

Per ogni intervento del personale della Società presso la sede dove si trovano le apparecchiature sarà prodotta una nota in cui dovranno essere indicati:

- i nominativi dei tecnici coinvolti
- i loro orari di ingresso/uscita
- il lavoro svolto con riferimento alle attività qui indicate

Tale nota, firmata dal responsabile della SOGEI dovrà essere allegata alla relativa fattura.

Per il servizio di assistenza tecnica su chiamata il ripristino delle apparecchiature deve avvenire entro i 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla chiamata.

Per il calcolo dei tempi d'intervento del servizio di assistenza tecnica su chiamata si considera un orario lavorativo dalle ore 8:00 alle 20:00 dal lunedì al venerdì. Nello stesso orario dovrà essere garantita la reperibilità ai recapiti comunicati come indicato al Paragrafo 3.



Consip S.p.A.

**“ SERVIZI DI MANUTENZIONE E FORNITURA DELLE PARTI DI RICAMBIO
PER LE APPARECCHIATURE INFORMATICHE DEL CERT MEF”**

11. PENALI

In caso di inosservanza delle obbligazioni contrattuali la Società andrà incontro alle seguenti penalità:

- Per ogni giorno di ritardo nel ripristino delle apparecchiature rispetto alle tempistiche disciplinate nel Par. 2.3, sarà applicata una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto.
- In caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 5, si applicherà una penale pari allo 0,2 % (zerovirgoladuepercento) dell'importo totale del contratto, per ogni giorno lavorativo intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo.