



Consip S.p.A.

“Acquisizione di prodotti Hw e Sw per “Digital Forensics” e relativi servizi di supporto e aggiornamento”

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE DI PRODOTTI HW E SW PER “DIGITAL FORENSICS” E RELATIVI SERVIZI DI SUPPORTO E AGGIORNAMENTO



INDICE

1	PREMESSA.....	4
1.1	Definizioni	4
1.2	Descrizione dell’esigenza	4
2	OGGETTO DELLA FORNITURA	6
2.1	Sintesi della fornitura.....	6
2.2	Caratteristiche e identificazione dei prodotti.....	6
2.3	Dettaglio della fornitura	7
2.3.1	Prodotti Hardware	7
2.3.2	Prodotti Software.....	8
2.3.3	Prodotti Software da Aggiornare (SMS)	8
2.3.4	Fee di riattivazione.....	10
2.4	Consegna.....	10
2.5	durata e modalità di fornitura ed erogazione dei servizi	12
2.6	Servizio di supporto e aggiornamento.....	12
2.7	Manutenzione	13
2.8	Riservatezza	15
2.9	Prescrizioni in materia di Sicurezza	15
3	GESTIONE DELLA FORNITURA.....	16
3.1	Responsabile della Fornitura	16
3.2	Modalità di comunicazione	16
3.3	Verifica di conformità.....	16
3.4	Modalità di fatturazione.....	17



Consip S.p.A.

“Acquisizione di prodotti Hw e Sw per “Digital Forensics” e relativi servizi di supporto e aggiornamento”

3.5	Livelli di servizio	17
3.5.1	<i>Livelli di Servizio per Aggiornamenti Hardware e Software.....</i>	<i>18</i>
3.5.2	<i>Livelli di Servizio per Malfunzionamenti.....</i>	<i>18</i>
4	PENALI	20



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:

- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e la Società che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi o dei prodotti forniti e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo;
- Prodotto/Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., la Committente e beneficiaria;
- Agenzia delle Dogane e dei Monopoli; beneficiaria;
- Amministrazione: indica l'insieme delle strutture del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei Conti nonché le altre Amministrazioni, compresi gli Enti e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attività di natura informatica;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura;
- Responsabile della fornitura: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.

1.2 DESCRIZIONE DELL'ESIGENZA

La presente specifica tecnica riguarda la fornitura di beni e servizi, da effettuarsi presso la sede del Sistema Informativo della Fiscalità.

La fornitura è finalizzata all'aggiornamento di prodotti software e strumenti hardware destinati ai laboratori di *Digital Forensics* di Sogei e di una Agenzia della Amministrazione finanziaria, nonché dei relativi servizi di supporto e manutenzione.

In particolare i prodotti software, di tipologia e natura piuttosto variegata, sono in uso da diversi anni e costituiscono l'infrastruttura fondante di tali laboratori, rispetto a cui sono stati attuati anche investimenti di competenze e di formazione operativa. Allo scopo quindi di mantenere il massimo ritorno su tale investimento, tutti gli strumenti devono essere aggiornati, rinnovati o estesi.



Consip S.p.A.

“Acquisizione di prodotti Hw e Sw per “Digital Forensics” e relativi servizi di supporto e aggiornamento”

Il presente documento indica puntualmente i prodotti da aggiornare, ovvero i nuovi che indirizzano i requisiti di compatibilità e interoperabilità, incluse eventuali configurazioni, specificità o elementi accessori, dettagliatamente identificati all'interno di ciascuna descrizione.

Tali indicazioni costituiscono requisito minimo non derogabile.

Vista la varietà dei prodotti software in aggiornamento, obiettivo principale della presente acquisizione è anche di **uniformare le scadenze** dei periodi di supporto e manutenzione di tutti i prodotti, nuovi o preesistenti, al **31/12/2021**.

In particolare per i prodotti software oggetto di rinnovo del solo periodo di supporto e manutenzione, sono indicate le attuali date di scadenza, da estendere temporalmente. Eventuali informazioni relative agli identificativi di licenza (dongle ID o numeri identificativi di registrazione) sono strettamente riservate e potranno essere fornite, ove necessario, esclusivamente in fase successiva alla sottoscrizione contrattuale.



2 OGGETTO DELLA FORNITURA

2.1 SINTESI DELLA FORNITURA

Obiettivo della presente fornitura è l'aggiornamento e/o l'estensione dei laboratori di Digital Forensics presenti in SOGEI e presso una Agenzia della Amministrazione finanziaria.

In particolare la fornitura prevede gli elementi principali che seguono:

a) Apparati hardware:

- apparati di acquisizione forense trasportabili ed accessori;
- dispositivi storage;
- dispositivi di sicurezza di rete per i laboratori.

b) Prodotti software:

- incremento licenze o upgrade di strumenti software per l'analisi forense;
- estensione e rinnovo di licenze preesistenti.

Nel contratto di fornitura dovranno inoltre essere inclusi i servizi di assistenza e manutenzione su tutti i prodotti forniti.

2.2 CARATTERISTICHE E IDENTIFICAZIONE DEI PRODOTTI

Tutti gli apparati hardware ed i prodotti software devono essere integrabili in ambienti esistenti, pertanto per ciascun componente sono accuratamente indicati i parametri identificativi da rispettare, in particolare: marca, modello ed eventuali specificità e/o elementi accessori previsti per il singolo prodotto.

Tutti gli apparati hardware ed i prodotti software dovranno essere forniti nuovi, con sigillo integro e corredati di tutti i manuali d'uso e/o della documentazione tecnica, in originale, in lingua inglese o italiana.

L'elenco dei prodotti comprende elementi in produzione aggiornati al momento della redazione della presente specifica, identificati dai rispettivi codici di modello. Tali indicazioni sono arbitrarie ed a discrezione dei rispettivi produttori; è possibile quindi che si verifichino dei disallineamenti in tempi successivi alla pubblicazione del documento. A salvaguardia di ciò, è presente una descrizione dettagliata per la corretta identificazione del prodotto effettivamente richiesto.

Resta inteso che per ogni prodotto deve essere fornita l'ultima versione disponibile sul mercato alla data della consegna: qualora per alcuni prodotti hardware e/o software risultassero pubblicate nuove versioni rispetto a quanto qui indicato, ovvero fossero sostituiti da altri modelli di nuova generazione, dovranno essere forniti questi ultimi, anche se i prodotti qui indicati non risultassero ancora ufficialmente fuori produzione.

Di eventuali rimpiazzi, nonché di ogni mancata sostituzione di elementi resi obsoleti dalle evoluzioni di mercato, dovrà essere data indicazione e dettagliata giustificazione nella documentazione di consegna.



La fornitura di prodotti obsoleti, ovvero l'inadempienza rispetto alle notifiche qui prescritte, potrà costituire causa di rigetto in fase di ricezione e/o collaudo delle apparecchiature. Conseguentemente, la SOGEI potrà richiedere la correzione della fornitura, attraverso la sostituzione degli apparati consegnati già obsoleti, ed applicare le relative penali per ritardata consegna.

2.3 DETTAGLIO DELLA FORNITURA

In questo capitolo sono elencati gli apparati hardware ed i prodotti software oggetto della fornitura, suddivisi per categorie omogenee. Gli elementi sono specificati con il massimo dettaglio attraverso dati identificativi del produttore, descrizione, quantità ed eventuali caratteristiche accessorie.

Le licenze software suddivise in gruppi omogenei a seconda che si tratti di nuove acquisizioni oppure aggiornamento ed estensione del solo periodo di supporto e manutenzione.

Le licenze si intendono tutte di tipo perpetuo/lifetime.

Per tutti i prodotti software valgono i requisiti di caratteristiche della licenza e scadenza del periodo di Software Maintenance Service (SMS), approfonditi nel prossimo capitolo.

Allo scopo di agevolarne la quotazione, ove applicabile, viene indicata l'attuale data di scadenza della licenza che eventualmente deve essere riattivata.

Tutte le caratteristiche e le configurazioni specificate costituiscono requisiti minimi obbligatori ai fini dell'ammissibilità dell'offerta.

2.3.1 Prodotti Hardware

Di seguito l'elenco dei prodotti hardware di nuova acquisizione comprensivi del servizio di manutenzione **fino al 31/12/2021**:

Tipologia	SKU	Nome e Descrizione Prodotto	Q.tà	Riferimenti	Produttore
Dispositivi di Acquisizione Forense e Accessori	TD2u.KIT	Tableau TD2u Forensic Duplicator Kit in dotazione completa: valigia, accessori e adattatori	1	www.guidancesoftware.com/tableau/hardware/td2u	Tableau
	TC2-8-R2	Tableau Molex to 3M Drive Power Cable - 8"	6	www.guidancesoftware.com/tableau/hardware/	
	TC5-8-R2	Tableau SATA to 3M Drive Power Cable - 8"	6		
	TC4-8-R2	Tableau SATA/SAS Signal and Power Cable 8"	6		
	TC4-20-R2	Tableau SATA/SAS Signal and Power Cable 20"	6		
	F-NEO	Logicube Falcon-NEO Forensic Imager in dotazione completa: valigia, accessori e adattatori	1	www.logicube.com/show/forensic-falcon-neo/	Logicube



Consip S.p.A.

“Acquisizione di prodotti Hw e Sw per “Digital Forensics” e relativi servizi di supporto e aggiornamento”

Dispositivi Storage e Dischi	TVS-882-i5-16G	QNAP Turbo NAS TVS-882-i5-16G (NAS 8-bay RAID i5-6500 3.6GHz 16GB 4GbE)	1	www.qnap.com/it-it/product/tvs-882	QNAP
	ST8000NMZ055	Seagate 8TB Exos 7E8 Enterprise Class HDD	16	www.seagate.com/enterprise-storage/exos-drives/	Seagate
Dispositivi di Network Security di Laboratorio	SG-5100	NETGATE SG-5100 Security Gateway Appliance (Intel Atom C3558 2.2GHz 4-Core, 4GB RAM, 8GB eMMC, 2+4 GbE)	3	store.netgate.com/SG-5100.aspx	NETGATE

2.3.2 Prodotti Software

Di seguito l'elenco delle licenze software di nuova acquisizione comprensive del servizio di manutenzione **fino al 31/12/2021**:

Prodotto Software	Q.tà	Produttore
Magnet AXIOM (identica alle altre tre in rinnovo) Complete module set - Triage module - Business Application & OS Artifacts - Mobile Artifacts	1	Magnet Forensics
Kernel Exchange Suite - Technician	1	Kernel DataRecovery
USB Detective Professional	2	USB Detective

2.3.3 Prodotti Software da Aggiornare (SMS)

Segue l'elenco dei prodotti software, con licenze (di tipo lifetime/perpetuo) nelle quantità indicate già registrate a SOGEI, per cui è richiesto l'acquisto del servizio di supporto e manutenzione, con estensione nei termini descritti nel prossimo capitolo, nonché – ove necessario – l'eventuale integrazione/rinnovo dei dispositivi hardware di licenza (chiavi dongle) aggiornati.

A fianco di ciascuna voce viene indicata l'attuale data di scadenza del periodo di supporto da parte dei rispettivi produttori; periodo che, alla data di pubblicazione del presente bando di acquisto, in diversi casi dovrà essere riattivato

Tali elementi sono sufficienti alla quotazione economica preliminare. Eventuali identificativi di licenze già registrate potranno essere comunicati, su richiesta, esclusivamente a seguito della stipula contrattuale.

Il servizio di aggiornamento, supporto e manutenzione dovrà essere garantito **fino al 31/12/2021**.



Consip S.p.A.

“Acquisizione di prodotti Hw e Sw per “Digital Forensics” e relativi servizi di supporto e aggiornamento”

Produttore	Prodotto Software	Attuale Scad.SMS	Q.tà
Cellebrite	UFED Touch 2 (firmware) <ul style="list-style-type: none">- Perpetual License- Physical & Logical Analyzer- Full HW & SW Update subscription (including cables, accessories, more...)	27/01/2019	2
	UFED Cloud Analyzer <ul style="list-style-type: none">- Perpetual License, dongle version	31/12/2018	1
AccessData	FTK – Forensic Tool Kit <ul style="list-style-type: none">- Cerberus- Visualization- Registry Viewer- AD Triage module- Password Recovery PRTK & DNA	31/12/2018	4
BelkaSoft	BEC – Evidence Center <ul style="list-style-type: none">- Floating perpetual license, USB Dongle- File System Module- Office Documents and SQLite Module- Mobile Device Analysis Module- Photo Forgery Detection Module- Decryption Module	10/03/2019	1
Guidance	EnCase Enterprise <ul style="list-style-type: none">- with EndPoint Investigator	1/12/2018 (SAFE until 10/09/2026)	1
	EnCase Forensic <ul style="list-style-type: none">- PSLP Premium License extension	31/12/2018	3
Magnet Forensics	Magnet AXIOM Complete module set <ul style="list-style-type: none">- Triage module- Business Application & OS Artifacts- Mobile Artifacts	31/12/2018	3
Oxygen	Forensic Suite Analyst <ul style="list-style-type: none">- USB dongle version	16/11/2018	3
Passmark	OSF – OSForensics pro <ul style="list-style-type: none">- serial number version	13/03/2020	1
X-Ways	XWF – X-Ways Forensics <ul style="list-style-type: none">- including: dongle insurance- Capture, Evidor, Trace, Replica	31/12/2018	4
Amped	FIVE Professional Edition	06/11/2018	1



Consip S.p.A.

“Acquisizione di prodotti Hw e Sw per “Digital Forensics” e relativi servizi di supporto e aggiornamento”

ElcomSoft	EPRB – Password Recovery Bundle - Forensic Edition - Additional Dictionaries	31/12/2018	3
	EMFB – Mobile Forensic Bundle - Perpetual License - Additional Dictionaries - Multilingual Wordlists	31/12/2018	1
GetData	Explorer View - Business Pack - Business Pack (20 PC) license	01/12/2018	2
	Forensic Explorer (w/ Mount Image Pro) - Bundle, Perpetual license - Dongle version	07/04/2019	2
MD5 Soft	VFC – Virtual Forensic Computing - Law Enforcement & Gov Edition - USB Dongle Version	18/02/2019	4
Passware	Password Kit Forensics - serial number version	31/12/2018	3
Simple Carver	Extended Suite + Sql-FR Bundle - including SQLite Forensic Reporter	14/11/2018	3
SysTools	MailXaminer - perpetual license, dongle version	31/12/2018	1

2.3.4 Fee di riattivazione

Nella quotazione della fornitura dovrà essere valutato anche l'eventuale “**fee di riattivazione**” per colmare la soluzione di continuità, ove previsto da uno o più produttori per i propri prodotti software con SMS già scaduta.

2.4 CONSEGNA

La Società dovrà effettuare la consegna completa di tutti i prodotti oggetto di fornitura, **entro e non oltre 20 (venti) giorni solari** dalla data di stipula del contratto. Tale limite è applicato a tutti i prodotti in fornitura, hardware e/o software, nuovi o in rinnovo del periodo di SMS.

La consegna dei beni fisici dovrà essere effettuata presso il magazzino centrale di SOGEI S.p.A., sito in Via Mario Carucci 125 - 00143 Roma, rispettando l'orario di ricezione merci dalle 08,30 alle 16,30 dal lunedì al venerdì. La data di consegna dovrà essere concordata, con adeguato anticipo, con i responsabili della SOGEI.

Tutti i beni dovranno essere forniti nuovi e sigillati, nonché trasferiti e consegnati in imballaggi antiurto idonei, possibilmente con i singoli elementi separati ed adeguatamente protetti. I colli dovranno essere numerati e correttamente referenziati, dettagliando i rispettivi contenuti, nella documentazione di trasporto.

Almeno 3 (tre) giorni lavorativi prima dell'avvio in consegna, la Società dovrà comunicare alla SOGEI gli elenchi dettagliati degli elementi in fornitura, al fine di poterne predisporre la



ricezione e la registrazione in asset, differenziati tra hardware e software, nonché a verificarne la rispondenza ai requisiti richiesti.

In particolare dovranno essere forniti:

- i dati identificativi di ogni apparato e/o componente hardware;
- i dati di registrazione e scadenza di tutti i prodotti software, nuovi e in rinnovo.

Le informazioni dovranno essere inviate in formato elettronico (ad indirizzi e-mail comunicati successivamente) e dovranno contenere al minimo, con esattezza e completezza, i dati indicati nei tracciati record che seguono:

Contratto	Tipo	Produttore	Prodotto	Q.tà	Matricola	Scadenza HMS
Rep. ###	HW				S/N	gg/mm/aaaa

Contratto	Tipo	Produttore	Prodotto	Q.tà	Versione	Scadenza SMS
Rep. ###	SW				X.xx	gg/mm/aaaa

Le informazioni fornite dovranno includere la data di scadenza del periodo di supporto (HMS/SMS, Hardware o Software Maintenance Service) registrata presso il produttore. Tale data esatta, in termini di giorno/mese/anno, dovrà essere obbligatoriamente riportata ai fini di verifica documentale per tutti i prodotti.

Come già sottolineato, tutti i prodotti e le licenze si intendono di tipo “lifetime”, per un uso a tempo indeterminato. La data di scadenza indicata è riferita esclusivamente al periodo di supporto ufficiale da parte dei produttori.

Si sottolinea altresì che, in ogni caso ed a prescindere dalle singole policy, la Società dovrà garantire i servizi di supporto tecnico ed aggiornamento per tutti i prodotti hardware e software in fornitura, nelle modalità e per tutto il periodo indicati nel presente capitolo.

A seguito della consegna verrà verificata la congruenza e consistenza della documentazione indicata nel paragrafo precedente, nonché la rispondenza di tutte le apparecchiature ed i prodotti forniti. A fronte di esito positivo di detta verifica, verrà prodotto il “Verbale di consegna”.

La produzione del citato documento è condizione essenziale per la fatturazione ed il pagamento dei corrispettivi alla Società.



2.5 DURATA E MODALITÀ DI FORNITURA ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

La Società dovrà garantire i servizi di assistenza e manutenzione di tutti gli apparati hardware ed i prodotti software forniti, nuovi o in aggiornamento di prodotti preesistenti, **dalla data ultima di consegna e fino al 31/12/2021**, secondo i termini e le modalità descritte nei successivi paragrafi.

In tutti i casi, le licenze dei prodotti sono da intendersi di tipo “lifetime”, per uso a tempo indeterminato, registrate presso il produttore a nome di SOGEI.

La data di scadenza di cui sopra si riferisce esclusivamente al periodo di supporto e manutenzione (SMS) per gli aggiornamenti di ciascun prodotto.

Al fine di agevolare le valutazioni, anche di eventuali corrispettivi di riattivazione nel caso di soluzione di continuità del periodo di manutenzione, di cui il fornitore dovrà tenere conto per l'offerta economica, nell'elenco dei prodotti in rinnovo è inclusa l'attuale data di scadenza del supporto registrata presso i rispettivi produttori.

Si sottolinea che in ogni caso, indipendentemente dalle policy individuali, la Società dovrà farsi carico di garantire tutti gli aggiornamenti (major e minor release del software, moduli aggiuntivi, cavi, adattatori ed altri elementi accessori eventualmente rilasciati, ecc) di tutti i prodotti per l'intero periodo di supporto e manutenzione.

Il fornitore dovrà inoltre:

- garantire, a suo totale onere per l'intero periodo contrattuale, con riferimento sia ai prodotti nuovi che in aggiornamento, sia hardware che software, i seguenti servizi:
- fornire tutti i prodotti allineati all'ultima versione disponibile sul sito del produttore alla data della stipula;
- farsi carico di eventuali oneri di riattivazione per il supporto presso il produttore, in caso di soluzione di continuità rispetto alle date di scadenza evidenziate nel capitolo precedente;
- comunicare eventuali variazioni di policy di licenza intervenute in tale periodo;
- rilasciare il supporto di manutenzione con tutti gli aggiornamenti di ogni major/minor version rilasciata nell'intero periodo, nonché di eventuali elementi accessori hardware e/o software, dalla prima consegna a tutto il periodo contrattuale.

2.6 SERVIZIO DI SUPPORTO E AGGIORNAMENTO

A decorrere dalla data di consegna, la Società è responsabile dei servizi di supporto ed aggiornamento di tutti i prodotti hardware e software forniti, per l'intero periodo contrattualmente previsto.

Resta inteso che per tutto il periodo, fornitura e consegna di tutti i prodotti o elementi accessori, nonché eventuali restituzioni o sostituzione di apparati, anche soggetti a permuta,



saranno a carico esclusivo della Società, che dovrà curare l'intermediazione col produttore originale per eventuali oneri di importazione e/o spedizione.

Per l'erogazione di tali servizi, la Società deve prevedere e mettere in atto:

- la registrazione, presso il produttore originale, di almeno un indirizzo e-mail del dominio **@sogei.it** (comunicato successivamente) per il supporto diretto da parte dei canali ufficiali di primo livello;
tale contatto diretto dovrà essere possibile per SOGEI in totale autonomia e senza intermediazioni da parte della Società, che comunque potrà richiedere di esserne informata, fatte salve le necessità per cui tale intermediazione è espressamente richiesta (es. i casi di assistenza per malfunzionamento, la consegna di nuovi componenti o moduli, ecc.);
- l'accesso completo a documentazione tecnica, forum e canali di supporto, nonché eventuali sistemi di ticketing per l'assistenza diretta dei produttori;
- la notifica e la fornitura, a titolo non oneroso per SOGEI, da completarsi di volta in volta nel rispetto dei livelli di servizio dettagliati al paragrafo 3.5;
- tutte le nuove versioni, incluse major e minor release, dei prodotti software rilasciate nel suddetto periodo temporale;
- l'aggiornamento periodico - ogni qual volta disponibile - di estensioni ed accessori (es. cavi, accessori, adattatori, moduli aggiuntivi, ecc.) di tutti gli apparati hardware o bundle/package software forniti.

allo scopo di poter essere aggiornata dei nuovi rilasci che dovranno essere comunicati nei tempi indicati al paragrafo 3.5, parallelamente e non in alternativa all'indirizzo e-mail di SOGEI, la Società potrà registrare presso ciascun produttore anche un proprio indirizzo e-mail.

2.7 MANUTENZIONE

La Società dovrà disporre di una struttura di assistenza tecnica, collocata sul territorio italiano, per erogare i servizi di manutenzione per tutta la durata e nei tempi previsti dallo schema di contratto, al fine di garantire la piena funzionalità di tutti i prodotti hardware e software oggetto di fornitura, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l'espletamento dei servizi nei tempi previsti.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere operativa nell'arco dell'anno solare, in orario di ufficio (giorni feriali: lun-ven 09.30 – 17.30).

A fronte di una segnalazione, infatti, la Società è tenuta a coordinare ed eventualmente ad effettuare un intervento di assistenza tecnica. Tutte le segnalazioni di eventuali malfunzionamenti verranno gestite dal sistema di comunicazione in seguito indicato.

Tutti gli elementi necessari allo svolgimento del servizio saranno comunque a cura ed a carico della Società, ivi inclusi i componenti che eventualmente si rendessero necessari per



la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti, ovvero i costi di trasferimento, riparazione e/o sostituzione degli apparati.

A fronte degli interventi di manutenzione, tutti i prodotti aggiornati e l'eventuale nuova documentazione a corredo dovranno essere consegnati presso la medesima sede di utilizzo dei prodotti riparati e/o sostituiti.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere costituita da personale dedicato allo svolgimento di tutte le attività tipiche di gestione di malfunzionamenti, e pertanto dovrà:

- accogliere ed analizzare la segnalazione ricevuta o la problematica rilevata;
- notificare a Sogei l'apertura del guasto riportando data e orario di accettazione;
- avviare una preliminare fase di analisi del malfunzionamento al termine della quale deve essere fornita una soluzione temporanea (workaround);
- comunicare l'esito della prima diagnosi a Sogei indicando i tempi di ripristino ipotizzati;
- coordinare gli interventi delle strutture della Società coinvolte;
- concordare con Sogei le modalità ed i tempi di intervento, curarne il monitoraggio;
- sollecitare l'esecuzione degli interventi nel rispetto dei livelli di servizio;
- verificare con il personale Sogei l'effettiva risoluzione del problema;
- chiudere la segnalazione comunicando le cause del disservizio;
- notificare a Sogei la chiusura del guasto riportando data e orario di risoluzione.

La registrazione delle segnalazioni dovrà avvenire attraverso un sistema di Trouble Ticketing in grado di tracciare le informazioni seguenti:

- identificativo del ticket
- data e orario di apertura ticket;
- nominativo della persona che effettua la chiamata;
- problematica riscontrata;
- tipologia del guasto segnalato degrado, disservizio ecc;
- diagnosi del problema;
- data e orario di comunicazione della prima diagnosi riscontrata;
- descrizione della soluzione;



- data e orario di chiusura ticket.

2.8 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.

2.9 PRESCRIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA

Tutte le apparecchiature fornite devono essere conformi alla normativa vigente che regola la loro produzione, commercializzazione ed utilizzazione; devono inoltre rispettare, ciascuna per le singole specifiche caratteristiche, le seguenti prescrizioni in materia di sicurezza:

- **Legge 1 marzo 1968, n. 186**, *“disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, installazioni e impianti elettrici ed elettronici”*;
- **Legge 18 ottobre 1977, n. 791**, così come modificata dal D. Lgs. 25 novembre 1996 n. 626, *“attuazione della direttiva 93/68/CEE in materia di marcatura CE del materiale elettrico destinato ad essere utilizzato entro alcuni limiti di tensione”*;
- **D. Lgs. 25 luglio 2005, n. 151**, *“attuazione delle direttive 2002/95/CE, 2002/96/CE e 2003/108/CE, relative alla riduzione dell’uso di sostanze pericolose nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche, nonché allo smaltimento dei rifiuti”*;
- **D. Lgs. 3 aprile 2006, n. 152**, *“Norme in materia ambientale”*;
- **D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81**, *“attuazione dell’art.1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”*;
- **Norme Tecniche** di riferimento.

Le apparecchiature fornite devono essere marcate CE e devono essere corredate di informazioni utili al loro smaltimento integrale o parziale, in conformità con la vigente normativa in materia.

La Società dovrà fornire idonea documentazione in merito alla sicurezza di quanto fornito; in particolare, dovrà documentare l’eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene.

La Società s’impegna a porre in essere, prima dell’inizio delle attività contrattuali, quanto necessario a garantirne l’esecuzione in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008.



3 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

3.1 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.

3.2 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 3.1 e 3.2 attraverso la compilazione del documento denominato **“Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei”**.

3.3 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 lavorativi** dalla data di consegna per quanto riguarda la fornitura dei prodotti Hardware e Software di cui ai paragrafi 2.3.1 e 2.3.2, **entro il mese successivo al trimestre di riferimento**, per quanto riguarda il servizio di supporto, aggiornamento e manutenzione di cui al paragrafo 2.3.3.

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

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 e i prodotti forniti siano corrispondenti con quanto richiesto, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.

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.

Tali Verbali dovranno essere allegati alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

3.4 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Per quanto concerne la fornitura dei prodotti Hardware e Software di cui ai paragrafi 2.3.1 e 2.3.2, nonché, le eventuali fee di riattivazione (se previste da uno o più produttori) di cui al paragrafo 2.3.4, 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”.

Relativamente al servizio di manutenzione Sw di cui al paragrafo 2.3.3, 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 successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento”.

3.5 LIVELLI DI SERVIZIO

Di seguito sono indicati i livelli temporali ammessi per l'espletamento dei servizi di assistenza, supporto e manutenzione.

La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali per ritardato adempimento o ritardato ripristino, quantificate nei termini descritti nello schema di contratto.

E' fondamentale, quindi, che la documentazione relativa all'intervento sia aggiornata e riporti tutte le date in grado di attestare il rispetto dei livelli di servizio.

Per circostanze oggettive che impedissero alla Società il rispetto dei tempi di ripristino, quali:

- manifestata indisponibilità di Sogei a consentire l'intervento del tecnico per la manutenzione;
- indisponibilità dei referenti al momento della visita del tecnico per la manutenzione, laddove ciò renda impossibile l'esecuzione dell'intervento;



- ogni altra eventuale causa ostativa, non dipendente dalla Società, che impedisca il ripristino dell'apparato nei tempi previsti.

la Società stessa dovrà documentare tali circostanze con appositi rapporti convalidati e firmati dal responsabile SOGEI.

Il controllo dei livelli di servizio erogati dalla Società avverrà applicando i tempi e gli orari riportati di seguito.

3.5.1 Livelli di Servizio per Aggiornamenti Hardware e Software

La Società dovrà fornire, secondo le modalità di consegna (ove applicabile) precedentemente descritte e per l'intera durata del periodo di supporto previsto, tutti gli aggiornamenti per ogni nuovo rilascio di:

- prodotti software che prevedano la sola versione elettronica, da segnalare **entro 20 (venti) giorni** solari dalla data di rilascio;
- componenti hardware e prodotti software su supporto fisico (inclusi i relativi dongle o token indispensabili all'utilizzo), da consegnare **entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni** solari dalla data di rilascio del produttore.

Sarà cura della SOGEI valutarne la applicabilità nel proprio ambiente.

3.5.2 Livelli di Servizio per Malfunzionamenti

Per ogni richiesta di assistenza tecnica per malfunzionamenti, la Società dovrà associare un numero identificativo univoco per il tracciamento nel sistema descritto precedentemente e dovrà comunicare alla SOGEI tale identificativo.

I livelli di servizio ammessi per gli interventi in caso di malfunzionamento sono i seguenti:

a) Tempistiche:

La Società dovrà assicurare un tempo massimo di intervento e/o presa in carico della segnalazione **entro 2 (due) giorni lavorativi** decorrenti dalla data della segnalazione stessa, comunicando al richiedente l'identificativo del ticket.

Per i casi di malfunzionamenti hardware, la Società si impegna a completare il ripristino degli apparati – con eventuale sostituzione integrale o parziale degli stessi – al massimo **entro 8 (otto) giorni lavorativi** successivi alla presa in carico.

Per i malfunzionamenti software, la Società si impegna a fornire la soluzione del problema **entro 8 (otto) giorni lavorativi** dalla data di presa in carico.

Sono considerate giornate lavorative quelle che vanno dalle 09:30 alle ore 17:30, dal lunedì al venerdì, escluse le festività nazionali.



Consip S.p.A.

“Acquisizione di prodotti Hw e Sw per “Digital Forensics” e relativi servizi di supporto e aggiornamento”

Per ogni malfunzionamento non risolto nei termini sopra indicati verrà applicata una penale.

b) Modalità:

L'intervento correttivo dovrà essere effettuato conformemente alle policy di Supporto di ciascun prodotto, come riportato nei rispettivi siti internet.

Inoltre, nel caso in cui si riscontri un malfunzionamento che richieda un periodo di ripristino correttivo superiore ai tempi sopra indicati, la Società dovrà comunicare e concordare con SOGEI un 'workaround' necessario alla gestione temporanea in attesa della risoluzione del malfunzionamento.



4 PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo le modalità previste in contratto, nei seguenti casi:

- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al termine previsto per la consegna dei prodotti hw e sw di cui al paragrafo 2.4, Sogei applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo nell'eliminazione dei vizi accertati a seguito di esito negativo della verifica di conformità come disciplinato al paragrafo 3.3, si applicherà alla Società una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo nel rilascio degli aggiornamenti di cui al paragrafo 3.5.1, si applicherà alla Società una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per la presa in carico della segnalazione di malfunzionamento di cui al paragrafo 3.5.2, Sogei applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per la risoluzione del malfunzionamento si hw che sw di cui al paragrafo 3.5.2, Sogei applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto.