



Consip S.p.A.

Rinnovo del Servizio di manutenzione delle licenze sw “Webinspect”

CAPITOLATO TECNICO

RINNOVO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE LICENZE SW “WEBINSPECT”



INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni	3
1.2	Prescrizioni in materia di sicurezza.....	4
2	OGGETTO DELLA FORNITURA	4
2.1	Luogo di svolgimento	5
2.2	Servizi di manutenzione	5
3	GESTIONE DELLA FORNITURA	6
3.1	Responsabile della Fornitura	6
3.2	Modalità di comunicazione.....	6
3.3	Supporto e aggiornamento.....	7
3.4	Manutenzione	7
4	VERIFICA DI CONFORMITÀ	9
5	MODALITA' DI FATTURAZIONE	10
6	LIVELLI DI SERVIZIO	10
7	PENALI	12



1 PREMESSA

Il Dipartimento IL MEF/DAG, al fine di garantirsi un approccio sistematico alla sicurezza e mitigare il rischio di attacchi informatici, si è dotato, di un prodotto automatizzato: la suite HP Webinspect, successivamente ceduta a Micro focus pur mantenendo le stesse caratteristiche tecniche e le clausole di manutenzione del prodotto.

Microsoft WebInspect (ex HP) svolge quindi l'analisi dinamica delle applicazioni ed è in grado di individuare le vulnerabilità critiche a runtime di una applicazione.

Esso mette a disposizione una serie di funzionalità uniche sul mercato che sono integrate nella suite Fortify che offre anche capacità di analisi statica:

- Individua velocemente i rischi nelle applicazioni
- Automatizza l'analisi dinamica di sicurezza applicativa indipendentemente dalla tecnologia, dallo sviluppo fino in produzione
- Valida le vulnerabilità a runtime, fornendo una scala di severità
- Razionalizza il processo di remediation e consente di effettuare dei retest mirati
- Permette la registrazione di workflow specifici per l'analisi di particolari funzioni in un sito
- Possibilità di creare dei report dettagliati.
- Abilita la realizzazione di virtual patching

1.1 DEFINIZIONI

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

- Amministrazione: indica nel complesso le strutture organizzative facenti capo al Ministero dell'economia e delle finanze, ad Equitalia e a Sogei;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- Consip: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il Servizio;



- DAG: il Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'economia e delle finanze;
- Fornitura: indica il complesso delle richieste descritte nel presente documento;
- 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;
- MEF: il Ministero dell'economia e finanze;
- Patch: indica un file eseguibile creato per risolvere una criticità relativa ad una specifica funzionalità;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali
- Società: la Società aggiudicataria del servizio;
- Sogei: la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria del Servizio.

1.2 PRESCRIZIONI IN MATERIA DI 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 del DAG presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

2 OGGETTO DELLA FORNITURA

Le licenze di proprietà del MEF/DAG sono n. 5 di cui una con manutenzione con scadenza al 15 gennaio 2021, le altre 4 licenze, acquistate in Aprile 2019, con scadenza al 30/04/2020.

La presente iniziativa è volta a rinnovare il servizio di manutenzione per le licenze elencate di seguito:

1 - 2b72604b-2d57-41ff-9e6d-0aed0890f10e

2 - E3C3CF7B-F8AA-481A-A0F2-B6B66F43B8FB

3 - 0388934A-2DD5-4503-872D-AF2640099A36

4 - 0940ddd7-f66c-4673-88c0-ddd907c57e25

5 - AA9CC814-FC86-4786-AEBD-4F4E83B16F3F



con le modalità di seguito indicate:

- Rinnovo della manutenzione della licenza di webinspect acquisita singolarmente a partire dal 16/01/2021;
- Rinnovo Manutenzione delle ulteriori 4 licenze in scadenza al 30/04/2020 a far data sempre dal 16/01/2021. Per le 4 licenze scadute verrà corrisposta una FEE per la riattivazione delle stesse in relazione al periodo dal 1 maggio 2020 al 15 gennaio 2021.

2.1 LUOGO DI SVOLGIMENTO

Sedi del MEF (LA Rustica, Piazza Dalmazia e Via XX settembre)

2.2 SERVIZI DI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione delle licenze Microfocus Webinspect è richiesto per 36 mesi, a partire dal 16/01/2021 fino al 16/01/2024, con l'aggiunta degli otto mesi e 15 giorni dal 1 maggio 2020 al 15 gennaio 2021 per le 4 licenze acquistate ad aprile 2019 al fine di raggruppare tutte le manutenzioni in un unico contratto di manutenzione.

- Il servizio di manutenzione deve comprendere:
- invio delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei Prodotti e relativa documentazione;
- consegna di ogni nuovo update dei Prodotti; peraltro, la Sogei avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti. Per update si intende sia nuove release che nuove versioni dei Prodotti;
- supporto tecnico “Hot line” locale ed internazionale; il servizio di Hot line è definito come assistenza telefonica sulla diagnosi e sulla rimozione dei malfunzionamenti dei prodotti;
- manutenzione preventiva: il fornitore si impegna a proporre e concordare con Sogei interventi (tuning) finalizzati all'ottimizzazione ed all'aggiornamento dei prodotti oggetto del servizio di manutenzione. Il fornitore si impegna a sostenere tutte le spese necessarie alla trasferta del proprio personale presso i CED del MEF;
- servizio di consegna: l'Impresa si impegna ad assumersi qualsiasi onere inerente



l'imballaggio, il trasporto, la consegna degli oggetti di cui ai punti precedenti.

- il servizio di manutenzione comprende, altresì, ogni prestazione atta al ripristino dei malfunzionamenti. Si precisa che, ai fini del contratto, si intende per malfunzionamento qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

3 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione del servizio.

3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società aggiudicataria dovrà comunicare alla Consip, congiuntamente alla compilazione della documentazione di gara, il nominativo e i riferimenti del proprio Responsabile della Fornitura.

Il Responsabile della Società aggiudicataria sarà l'interlocutore unico della Sogei per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali. Sarà cura del responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata, sia in formato cartaceo che elettronico, tra il responsabile Sogei e quello della Società aggiudicataria.

3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare, **contestualmente alla stipula del contratto, un numero di fax, un indirizzo e-mail ed un numero di telefono** al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura e per la segnalazione dei malfunzionamenti, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 7.

L'organizzazione del suddetto servizio dovrà essere a carico della Società.

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.



3.3 SUPPORTO E AGGIORNAMENTO

A decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto, la Società è responsabile dei servizi di supporto e manutenzione previsti per tutti i prodotti supportati, per l'intero periodo contrattualmente previsto.

Resta inteso che, in tale periodo, l'eventuale fornitura e consegna di tutti i prodotti o elementi accessori saranno a carico esclusivo della Società, che dovrà curare l'intermediazione col produttore originale per eventuali oneri di importazione e/o spedizione.

Il rilascio degli aggiornamenti di software e/o della relativa documentazione, non a fronte di malfunzionamenti, dovrà avvenire **entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta** della Sogei.

3.4 MANUTENZIONE

La Società dovrà disporre di una struttura di assistenza tecnica per erogare i servizi di manutenzione, al fine di garantire la piena funzionalità di tutti i prodotti oggetto di fornitura, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l'espletamento dei servizi nei tempi previsti.

Il servizio dovrà essere attivo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00, esclusi il sabato e i giorni festivi.

A fronte di una segnalazione di malfunzionamento, effettuata da Sogei o da persone o imprese da essa delegate al supporto tecnico “Hot Line”, la Società è tenuta ad effettuare un intervento per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore con i livelli di servizio descritti al capitolo 5.

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.

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 quindi dovrà:



- accogliere ed analizzare la segnalazione di disservizio relativa al malfunzionamento rilevato;
- notificare a Sogei l'apertura del guasto riportando data e orario di accettazione;
- inserire nel sistema di Trouble Ticketing le informazioni necessarie all'identificazione e qualificazione del malfunzionamento, quali: l'identificativo del ticket, la data e l'orario di apertura del ticket, il nominativo della persona che effettua la segnalazione di disservizio e richiede l'apertura del ticket, la problematica riscontrata;
- notificare a Sogei l'apertura del ticket, riportando data e orario di accoglimento della segnalazione di disservizio;
- avviare una preliminare fase di analisi del malfunzionamento al termine della quale:
 - può essere fornita, se disponibile, una soluzione temporanea (*workaround*);
 - deve essere comunicato a Sogei l'esito della prima diagnosi, indicando una previsione dei tempi di ripristino ipotizzati;
- concordare con Sogei le modalità ed i tempi di intervento, curarne il monitoraggio;
- coordinare gli interventi delle strutture della Società coinvolte;
- 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 e richiede l'apertura del ticket;
- 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.

Ove per la risoluzione del malfunzionamento fosse necessario l'intervento del personale della Società presso i locali ove sono installati i prodotti, tale accesso dovrà essere effettuato durante il normale orario di lavoro della Sogei e nel totale rispetto delle norme di sicurezza ed operative.

In caso di malfunzionamento è fondamentale 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:

- manifesta 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.

4 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Le attività di Verifica di conformità verranno completate solo dopo aver ricevuta la formale approvazione economica da parte dell'Amministrazione.

La verifica di conformità verrà eseguita direttamente dal Responsabile della Fornitura Sogei in contraddittorio con il Fornitore.

La verifica di conformità si intende positivamente superata solo se tutte le prestazioni contrattuali siano state eseguite a perfetta regola d'arte e secondo la documentazione tecnica e d'uso fornita dall'Impresa.

Solo a seguito della positiva verifica di conformità verrà emesso il relativo verbale.



5 MODALITA' DI FATTURAZIONE

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, successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento oltre ai dati identificativi del contratto.

6 LIVELLI DI SERVIZIO

Di seguito sono indicati i livelli di servizio definiti per l'espletamento del servizio oggetto della fornitura.

La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali per ritardato adempimento o ritardato ripristino, quantificate nei termini descritti nel successivo capitolo 6.

Ai fini dell'individuazione della gravità di un malfunzionamento, faranno fede le seguenti definizioni:

- **Critica:** il prodotto/servizio fornito, o parte di esso, risulta bloccato o non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; la situazione di blocco riguarda un'attività “business critical” della Sogei o dell'Organizzazione e interessa più di un utente;
- **Seria:** una componente del prodotto fornito, utilizzata per un'attività “business critical”, risulta non funzionante; è disponibile un workaround applicabile;
- **Media:** una componente del prodotto fornito non è conforme a quanto dichiarato nella relativa documentazione; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario ed esiste un workaround applicabile;
- **Bassa:** richieste di documentazione o informazioni; richieste di avanzamenti funzionali.

La presa in carico delle segnalazioni dovrà avvenire secondo una tempistica massima differenziata sulla base della gravità del disservizio, così come definita nell'elenco di cui sopra, ed indicata nella Tabella 1 che segue:



Tabella 1 - Tempi di presa in carico dei malfunzionamenti

Gravità	Tempo di presa in carico
Critica	2 ore
Seria	6 ore
Media	1 giorno lavorativo
Bassa	1 giorno lavorativo



7 PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo i seguenti casi:

- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine di comunicazione indicato al paragrafo 3.2, si applicherà alla Società una penale pari a 1 ‰ (unopermille) del totale contratto;
- nell'ipotesi in cui, nell'ambito del servizio di assistenza tecnica, si verifichi un ritardo rispetto ai termini di presa in carico di cui alla Tabella 1 al Capitolo 6, si applicherà una penale pari allo 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) dell'importo totale del contratto per ogni unità temporale di ritardo indicata nella Tabella 2 che segue, differenziata sulla base della gravità del disservizio:

Tabella 2 - Unità temporali utilizzate per l'applicazione delle penali

Gravità	Unità temporali
Critica	ogni ora di ritardo successiva alle 2 ore ammesse per la presa in carico
Seria	ogni ora di ritardo successiva alle 6 ore ammesse per la presa in carico
Media	ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al giorno ammesso per la presa in carico
Bassa	ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al giorno ammesso per la presa in carico

Nell'ipotesi che l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, Sogei avrà il diritto di risolvere il contratto, totalmente o parzialmente, in danno alla Società, salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.