



**Consip S.p.A.**

*“Manutenzione relativa ai prodotti software Cisco Security Manager e Cisco Prime Infrastructure, fornitura di licenze e servizio di manutenzione per apparati di videoconferenza”*

## **CAPITOLATO TECNICO**

**MANUTENZIONE RELATIVA AI PRODOTTI SOFTWARE CISCO SECURITY MANAGER E CISCO PRIME INFRASTRUCTURE, FORNITURA DI LICENZE E SERVIZIO DI MANUTENZIONE PER APPARATI DI VIDEOCONFERENZA**



**INDICE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
1.1	Definizioni.....	4
<b>2</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA.....</b>	<b>5</b>
2.1	Manutenzione relativa ai prodotti software Cisco Security Manager e Cisco Prime Infrastructure già in uso .....	5
2.2	Servizio di manutenzione per apparati di videoconferenza.....	7
2.3	Fornitura di licenze software Cisco e servizio di manutenzione per 24 mesi .....	7
2.4	Consegna .....	8
2.5	Installazione e configurazione .....	9
2.6	Verifica di conformità.....	9
2.7	Manutenzione Software .....	9
2.7.1	<i>SEGNALAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI SOFTWARE.....</i>	<i>10</i>
2.8	Connessione al servizio di Assistenza remota da fornitori di Sogei .....	10
2.9	Modalità di erogazione del servizio di manutenzione HW .....	10
2.9.1	<i>MANUTENZIONE CORRETTIVA ORDINARIA.....</i>	<i>11</i>
2.9.2	<i>MANUTENZIONE CORRETTIVA STRAORDINARIA .....</i>	<i>12</i>
2.9.3	<i>SISTEMA SIGMA PER LA GESTIONE DEI MALFUNZIONAMENTI HARDWARE.....</i>	<i>13</i>
<b>3</b>	<b>GESTIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>15</b>
3.1	Responsabile delle attività contrattuali .....	15
3.2	Modalità di comunicazione .....	15
3.3	Adempimenti per la Sicurezza .....	15
3.4	Livelli di servizio.....	15



3.4.1	LIVELLI PER MALFUNZIONAMENTI HARDWARE .....	15
3.4.2	LIVELLI DI SERVIZIO PER MALFUNZIONAMENTI SOFTWARE.....	16
3.5	Luogo di svolgimento .....	17
3.6	Lingua .....	17
3.7	Riservatezza.....	17
<b>4</b>	<b>REQUISITI DI PARTECIPAZIONE .....</b>	<b>18</b>
4.1	Requisiti della società.....	18
4.2	Requisiti del personale .....	18
<b>5</b>	<b>PENALI .....</b>	<b>19</b>
<b>6</b>	<b>MODALITÀ DI FATTURAZIONE.....</b>	<b>20</b>



## **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, affida la fornitura ed il servizio oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria della Fornitura e del Servizio;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovranno conformarsi la fornitura ed il servizio;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovranno conformare la fornitura ed il servizio;
- Fornitura e Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura e del servizio;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- Produttore: la società Cisco Systems, Inc;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali
- Sistema Informativo: il sistema informativo della fiscalità con sede in Via Mario Carucci 99.



Consip S.p.A.

“Manutenzione relativa ai prodotti software Cisco Security Manager e Cisco Prime Infrastructure, fornitura di licenze e servizio di manutenzione per apparati di videoconferenza”

## 2 OGGETTO DELLA FORNITURA

Il presente Capitolato disciplina la manutenzione relativa ai prodotti software Cisco Security Manager e Cisco Prime Infrastructure, la fornitura di licenze ed il servizio di manutenzione per apparati di videoconferenza, da erogarsi, per 24 (ventiquattro mesi), in favore della Sogei, ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento delle prestazioni medesime così come regolamentate, oltre che dal presente Capitolato, anche dallo Schema di contratto e dalle Condizioni Particolari di RdO.

### 2.1 MANUTENZIONE RELATIVA AI PRODOTTI SOFTWARE CISCO SECURITY MANAGER E CISCO PRIME INFRASTRUCTURE GIÀ IN USO

La Società dovrà garantire la manutenzione relativa ai prodotti software indicati in Tabella 1 per **24 (ventiquattro) mesi**, decorrenti dalla data di esito positivo della verifica di conformità.

Ai fini della verifica di conformità è necessario che il Fornitore, con specifica mail, informi Sogei, nelle persone che saranno indicate successivamente alla stipula, della relativa autorizzazione ad operare quali account sul contratto in essere.

**Tabella 1**

Licenze per	Descrizione
2725 device (token)	Cisco Prime Infrastructure 3.1 o successive
50 device	Cisco Security Manager 4.15 o successive

Si riportano ulteriori informazioni per quantificare l'offerta relativa alla manutenzione dei prodotti software Cisco:

#### **CISCO PRIME INFRASTRUCTURE**

Trattandosi di un'evoluzione di diversi prodotti acquisiti in precedenza non è possibile risalire dai PAK dei vecchi prodotti all'attuale licensing.

La dicitura licenze per 2725 device (token) va interpretata come licenze di tipo token cioè equivalenti al codice prodotto:

L-MGMT3X-TKN-K9= Cisco Ent MGMT: PI 3,x LF AS & APIC-EM Lic 1 Token

Si forniscono inoltre le Instance Number della versione precedente Cisco Prime Infrastructure 2.2

Product Number	Product Description	Instance Number
----------------	---------------------	-----------------



**Consip S.p.A.**

*“Manutenzione relativa ai prodotti software Cisco Security Manager e Cisco Prime Infrastructure, fornitura di licenze e servizio di manutenzione per apparati di videoconferenza”*

R-PI2X-K9	Cisco Prime Infrastructure 2.x	1745284863
R-PI21-SW-K9	Prime Infrastructure 2.1 Software	1745284864
L-PI2X-LF-2.5K	Prime Infrastructure 2.x - Lifecycle - 2.5K Device Lic	1745284865
L-PI2X-LF-25	Prime Infrastructure 2.x - Lifecycle - 25 Device Lic	1745284866
L-PI2X-BASE	Prime Infrastructure 2.x Base License	1745284867

PACK relativo all'acquisizione di ulteriori 200 licenze

PAK: 5672J1F8670

**CISCO SECURITY MANAGER 4.7 PROFESSIONAL - 50 DEVICE LICENSE**

Istance Number: 1745284862

PAK: 1224J69AF7C

In particolare la Società dovrà garantire:

- la manutenzione correttiva ordinaria volta alla risoluzione di tutti i malfunzionamenti e correzione di bug;
- la fornitura o la possibilità di scaricare dal sito ufficiale del Produttore le patch del codice al fine di correggere i malfunzionamenti dei prodotti, rendendoli così conformi alle specifiche di funzionamento della versione più recente dei prodotti software stessi, nonché la fornitura di nuove Versioni principali o Versioni secondarie messe a disposizione dal Produttore;
- la fornitura delle nuove release o “upgrade” dei prodotti software completi di tutta la documentazione e manualistica entro 15 (quindici) giorni dalla loro immissione sul mercato italiano;



**Consip S.p.A.**

*“Manutenzione relativa ai prodotti software Cisco Security Manager e Cisco Prime Infrastructure, fornitura di licenze e servizio di manutenzione per apparati di videoconferenza”*

- il supporto telefonico (o via mail), sia sui prodotti indicati in Tabella 1 sia sugli aggiornamenti software del prodotto, per gli errori che si riscontrino nei prodotti o nella documentazione ad essi connessa, senza alcun limite sul numero delle chiamate.

La Società prende atto che per l'esecuzione delle attività sopra descritte dovrà provvedere alla distribuzione dei moduli software correttivi dei prodotti rilasciati dal Produttore nel corso di durata del presente contratto, nonché alla correzione dei malfunzionamenti dei prodotti stessi segnalati da Sogei o da persone o imprese da essa delegate. Per ogni malfunzionamento segnalato, la Società dovrà associare un numero identificativo di ticket e dovrà comunicare alla Sogei tale identificativo.

## **2.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE PER APPARATI DI VIDEOCONFERENZA**

La Società dovrà garantire il servizio di manutenzione per gli apparati di videoconferenza indicati in Tabella 2 per 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla data di esito positivo della verifica di conformità

Ai fini della verifica di conformità è necessario che il Fornitore, con specifica mail, informi Sogei, nelle persone che saranno indicate successivamente alla stipula, della relativa autorizzazione ad operare quali account sul contratto in essere.

**Tabella 2**

<b>Codice prodotto</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Seriale</b>	<b>Durata</b>
CTS-MX700D-2CAM-K9	Cisco MX700 NPP Dual 55	FCZ1946S007	24 mesi
CTS-MX800S-1CAM-K9	Cisco MX800 NPP Single 70	FCZ1946S01F	24 mesi
CTS-SX80-IP60-K9	Cisco SX80 Codec Precision 60 Cam Touch 10	FTT193600Q0	24 mesi

## **2.3 FORNITURA DI LICENZE SOFTWARE CISCO E SERVIZIO DI MANUNTEZIONE PER 24 MESI**

La Società dovrà fornire, le licenze software indicate in Tabella 3, nonché il servizio di manutenzione delle licenze per 24 (ventiquattro) mesi, decorrente dalla data di esito positivo della verifica di conformità.

**Tabella 3**

<b>Codice articolo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Quantità</b>
R-VBRICK-USER-SP	Solutions Plus for VBRICK REV User Tiers - Top Level	1



**Consip S.p.A.**

*“Manutenzione relativa ai prodotti software Cisco Security Manager e Cisco Prime Infrastructure, fornitura di licenze e servizio di manutenzione per apparati di videoconferenza”*

OP-USER-1-2.5K	On Prem Rev User Tier 1000-2499	1200
----------------	---------------------------------	------

Ai fini della verifica di conformità è necessario che il Fornitore, con specifica mail, informi Sogei, nelle persone che saranno indicate successivamente alla stipula, della relativa autorizzazione ad operare quali account sul contratto in essere.

#### **2.4 CONSEGNA**

Il Fornitore dovrà effettuare la consegna del software oggetto della fornitura descritto nel seguente capitolato in base a quanto concordato con la committente.

Fatta salva diversa indicazione, almeno 5 (cinque) giorni prima dell’inizio delle attività di consegna, il Fornitore dovrà mettere a disposizione di Sogei un elenco contenente i dati identificativi dei prodotti software e che dovrà essere inviato alla casella di posta [asset\\_sw@sogei.it](mailto:asset_sw@sogei.it).

Il Fornitore dovrà inviare a tale indirizzo ogni informazione necessaria al fine di permettere l’identificazione del prodotto e la conseguente possibilità di utilizzarlo. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, il Fornitore si impegna a comunicare i dati relativi a:

- Produttore
- Nome licenza
- Unità di misura
- Quantità
- Prezzo unitario
- Versione
- se trattasi di licenza test o produzione
- Sistema Operativo.

La Società dovrà inviare il link da cui scaricare la licenza d’uso o, in alternativa, la chiave di accesso che consente di scaricare la licenza dal portale del fornitore o la licenza stessa. all’indirizzo [asset\\_sw@sogei.it](mailto:asset_sw@sogei.it), e a eventuali ulteriori destinatari indicati dalla committente.

La casella di posta [asset\\_sw@sogei.it](mailto:asset_sw@sogei.it) dovrà essere inoltre utilizzata per segnalare la disponibilità delle nuove versioni e/o aggiornamenti del prodotto.

Il Fornitore potrà prevedere, inoltre, la consegna di un supporto ottico/magnetico al magazzino Sogei.

La consegna deve essere accompagnata da apposita documentazione secondo quanto previsto sia dalla normativa vigente, in materia civile e fiscale, sia dalle disposizioni che regolamentano la



fornitura di beni per appalti pubblici. Tale documentazione deve riportare in maniera esplicita l'indicazione della titolarità delle licenze a Sogei o alle amministrazioni eventualmente indicate nello stesso capitolato.

La fornitura si intende comprensiva dei costi di consegna.

## **2.5 INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE**

La Società dovrà effettuare l'installazione e la configurazione del software relativo sia alla fornitura di cui al paragrafo 2.3 sia alle nuove release o “upgrade” delle licenze attualmente in uso di cui al precedente paragrafo 2.1, nel rispetto dei tempi concordati dal Responsabile del contratto Sogei e dal Responsabile della Fornitura.

## **2.6 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

Entro 15 (quindici) giorni a decorrere dalla conclusione delle operazioni descritte ai precedenti paragrafi 2.2, 2.3, 2.4 e 2.5, la fornitura sarà sottoposta alla verifica di conformità dei prodotti consegnati, volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

La Società è tenuta a prestare alla Sogei, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Sogei quanto necessario alle operazioni di verifica di conformità.

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 5, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che le verrà comunicato dalla Sogei, alla 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 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 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.

Anche gli eventuali periodi di manutenzione a pagamento successivi al periodo in garanzia, saranno sottoposti a Verifica di conformità trimestrale per le quali saranno valide le identiche condizioni sopra esposte per la Verifica di conformità relativa alla fornitura.

## **2.7 MANUTENZIONE SOFTWARE**

La Società dovrà assicurare, per tutto il periodo di manutenzione, la fornitura e l'assistenza all'installazione delle versioni successive (anche major) dei Firmware e dei Software e dovrà segnalare tempestivamente eventuali bug rilevati sulle versioni in uso a SOGEI fornendo le fix con la relativa documentazione.



**Consip S.p.A.**

*“Manutenzione relativa ai prodotti software Cisco Security Manager e Cisco Prime Infrastructure, fornitura di licenze e servizio di manutenzione per apparati di videoconferenza”*

La Società dovrà monitorare costantemente il rilascio di aggiornamenti (o correzioni di eventuali bug) del firmware dei sistemi inseriti nel contratto di manutenzione e dovrà provvedere al deployment del nuovo firmware/software sui sistemi interessati nonché all’installazione di nuove release e patch (per malfunzionamenti o nuove feature).

Inoltre, al Direttore dell’esecuzione Sogei, dovrà essere garantita la possibilità di accedere a tutte le versioni del software messe a disposizione dal Produttore, nonché alla documentazione e ai servizi di supporto da esso erogati.

#### **2.7.1 SEGNALAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI SOFTWARE**

Nelle more della messa in servizio di un sistema Sogei per la gestione dei malfunzionamenti software, le segnalazioni degli stessi, verranno inoltrate dalla Sogei ai riferimenti (ad esempio, casella di posta, sistema gestione ticket) che la società metterà a disposizione al momento della stipula del contratto.

Per ogni malfunzionamento segnalato la Società dovrà associare un numero identificativo di log entro un’ora dalla ricezione e comunicarlo alla Sogei.

Tale identificativo farà fede per la verifica dei livelli di servizio di cui al successivo paragrafo 3.4.

#### **2.8 CONNESSIONE AL SERVIZIO DI ASSISTENZA REMOTA DA FORNITORI DI SOGEI**

In caso di problematiche di un certo rilievo (ad esempio aperture guasti con impatto elevato sui servizi erogati, malfunzionamenti hw e sw manifestatisi in prossimità di scadenze di adempimenti tributari, ecc.) per ridurre i tempi di risoluzione potrà rendersi necessario attivare sessioni di assistenza remota con i Centri di Assistenza e Laboratori dei prodotti, dislocati anche all’estero.

In tal caso è possibile utilizzare l’ambiente web Sogei, disponibile su Internet all’indirizzo <https://supportofornitori.sogei.it>.

La sessione di Assistenza remota potrà essere attivata, in seguito all’apertura di un guasto hardware o di una richiesta di assistenza sul software, da parte del personale Sogei abilitato generando un ticket di sessione da fornire al consulente del fornitore con cui si vuole avviare una sessione di Assistenza remota.

Il consulente del fornitore dovrà accedere alla *url* del servizio, inserire il proprio nominativo, il nome della società ed il ticket di sessione ricevuto per avviare la sessione.

La sessione di assistenza remota è sottoposta a tracciamento mediante la produzione di :

- un file xml con tutte le informazioni relative all’apertura/chiusura della sessione e alle risorse condivise;
- un file video che riporta tutte le schermate visualizzate sul desktop condiviso durante la sessione.

I file di tracciamento prodotti vengono criptati e storicizzati restando a disposizione dei servizi aziendali preposti per eventuali verifiche dovessero rendersi necessarie.

#### **2.9 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE HW**

Il servizio consiste nel mantenere in stato di perfetta efficienza e funzionalità le apparecchiature che sono oggetto del presente capitolato tecnico.

*Capitolato tecnico*



Tutte le attività di manutenzione dovranno essere svolte attenendosi esattamente a quanto dichiarato negli specifici manuali tecnici del costruttore di ogni singola apparecchiatura.

In particolare, il servizio, comprende tutte le attività relative a:

- manutenzione correttiva ordinaria;
- manutenzione correttiva straordinaria;

Il servizio riguarda anche tutti i componenti ed accessori collegati alle apparecchiature quali, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo, le interfacce di comunicazione, integrate o esterne, la cassetteria, i microprogrammi.

Inoltre, su specifica richiesta di Sogei, la Società dovrà fornire ed installare i nuovi Release/Version di Firmware e/o microcodice messi a disposizione dalla casa costruttrice. A tal fine la Società si dovrà avvalere di personale tecnico specializzato e certificato.

A fronte di una qualunque tipologia di intervento, il tecnico della Società dovrà effettuare la verifica del perfetto funzionamento dell'apparecchiatura ripristinata, con il responsabile dell'Ufficio o suo incaricato o con i tecnici della Sogei.

Ai fini della verifica di conformità è necessario che il Fornitore, con specifica mail, informi Sogei, nelle persone che saranno indicate successivamente alla stipula, della relativa autorizzazione ad operare quali account sul contratto in essere.

#### **2.9.1 MANUTENZIONE CORRETTIVA ORDINARIA**

Il servizio consiste in interventi volti all'eliminazione dei malfunzionamenti sulle apparecchiature oggetto del presente capitolato, ivi compresi, gli accessori facenti parte delle loro eventuali configurazioni.

Dal momento della segnalazione del malfunzionamento, la Società dovrà attivarsi per eliminare l'inconveniente entro i termini definiti nel successivo paragrafo “Livelli di servizio malfunzionamenti HW”. Nel corso di tale processo, dovranno essere inserite nello strumento WEBMH tutte le informazioni di gestione del malfunzionamento.

La diagnosi del malfunzionamento deve essere estesa a tutte le componenti dello strumento topografico anche se non comprese nel contratto di assistenza; nel caso in cui il malfunzionamento sia rilevato su un componente non oggetto di servizio in manutenzione, la Società dovrà inserire nello strumento WEBMH tale informazione.

Al fine della risoluzione dei malfunzionamenti verrà ammessa la sostituzione degli strumenti topografici indicando, all'atto della esecuzione della transazione di risoluzione e/o chiusura del malfunzionamento su WEBMH, la matricola del nuovo strumento che sostituisce quello guasto.

La Sogei si riserva di effettuare le opportune indagini e di seguito comunicherà alla Società la sua decisione in merito. Si riserva comunque di poter chiedere alla Società la temporanea sostituzione dell'apparecchiatura, con una equivalente.

La Sogei si riserva di effettuare dei controlli affinché sia garantita la piena funzionalità degli strumenti a fronte del ripristino dell'ambiente Software. Nel caso in cui l'apparecchiatura non risulti pienamente efficiente, la Società è tenuta a collaborare al fine di ripristinare completamente l'ambiente Software sostituito.



In ognuno dei suddetti casi la Società dovrà effettuare il rapportino di intervento che fra le altre cose dovrà contenere:

- data e ora di intervento;
- numero identificativo del malfunzionamento Sogei;
- modello e matricola dell'apparecchiatura ritirata;
- modello e matricola dell'apparecchiatura in sostituzione;
- timbro e firma dell'Ufficio e del tecnico.

Tali rapportini di intervento dovranno pervenire all'assistenza tecnica che dovrà riportare tali indicazioni sul report periodico che lo stesso è tenuto a fare a Sogei.

Contestualmente all'avvenuta risoluzione del malfunzionamento, il tecnico della Società dovrà richiedere al referente presso l'Ufficio di effettuare l'apposita transazione telematica di chiusura del malfunzionamento ("chiusura contestuale") per introdurre nel sistema i dati relativi al momento di avvenuto ripristino dell'apparecchiatura. Qualora la chiusura contestuale sopra descritta, per qualsiasi motivo, non possa aver luogo, il tecnico della Società dovrà comunicare appena possibile alla struttura di presidio i dati di chiusura del malfunzionamento, ("chiusura differita") e la struttura dovrà a sua volta:

- immettere i dati nello strumento WEBMH;
- informare per iscritto la Sogei dell'evento, entro il primo giorno lavorativo successivo all'avvenuta chiusura differita.

In caso di mancata risoluzione del malfunzionamento entro i termini stabiliti nel presente documento e fatto salvo quanto previsto a tal riguardo nello schema di contratto, la Società dovrà introdurre nello strumento WEBMH le informazioni riguardanti la motivazione per la quale non è stata ripristinata tempestivamente l'apparecchiatura, ferma restando la facoltà della Sogei di verificare ed eventualmente contestare tale motivazione.

Le suddette informazioni dovranno essere aggiornate tempestivamente e costantemente a cura di tutte le strutture della Società stessa.

A fronte di ritardi nel ripristino dei malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili alla Società, la stessa dovrà descrivere tale inconveniente nel rapportino di intervento che dovrà essere firmato e timbrato dall'Ufficio.

Tali rapportino dovranno pervenire alla casella di posta: [sogei.malfunzionamenti.hardware@sogei.it](mailto:sogei.malfunzionamenti.hardware@sogei.it) entro i successivi 60 gg dalla data di chiusura del guasto, per essere visionati ed eventualmente presi in considerazione ai fini della contabilizzazione delle penali, i rapportini giunti in ritardo non saranno presi in considerazione.

## **2.9.2 MANUTENZIONE CORRETTIVA STRAORDINARIA**

La manutenzione correttiva straordinaria consiste in interventi per il ripristino degli strumenti che hanno riportato malfunzionamenti attribuibili a:

- uso improprio dell'apparecchiatura da parte del personale Sogei;



- sbalzi di tensione accertati e comprovati da opportune dichiarazioni del responsabile Sogei dell’Apparecchiatura o da parte dell’Ente erogante l’energia elettrica;
- cause ambientali e/o eventi atmosferici quali fulmini, alluvioni, incendi, ecc.

Per ogni intervento di manutenzione correttiva straordinaria la Società dovrà giustificarne le motivazioni tecniche e dovrà inoltre produrre un preventivo per la riparazione dell’apparecchiatura riportante il numero di malfunzionamento, l’Ufficio, la data, le cause dell’inconveniente, il tipo di intervento, le parti di ricambio necessarie e i tempi previsti.

Tale preventivo dovrà pervenire alla Sogei per l’accettazione entro 24 ore dalla segnalazione del malfunzionamento.

A tal scopo il massimale contrattuale previsto da Sogei per l’appalto in oggetto, sarà comprensivo di un buffer fisso di € 1000,00, non soggetto a ribasso in sede di offerta, dedicato alle attività di manutenzione correttiva straordinaria.

Tali interventi si intendono omnicomprensivi di eventuali spese di viaggio.

Nei casi in cui i guasti siano da ricondurre a dispositivi e/o parti di ricambio non comprese nella suddetta valutazione, la Società dovrà produrre un preventivo e spedirlo alla casella di posta [sogei.malfunzionamenti.hardware@sogei.it](mailto:sogei.malfunzionamenti.hardware@sogei.it). Tale preventivo verrà vagliato dai referenti Sogei ed in caso di approvazione si darà opportuna comunicazione alla Società al fine di procedere alla riparazione.

Al termine di ogni intervento effettuato, la Società dovrà redigere un apposito verbale, denominato “Relazione d’intervento di manutenzione correttiva straordinaria” sul quale dovrà riportare le seguenti informazioni:

- numero identificativo del malfunzionamento (WEBMH);
- giorno e ora dell’esecuzione dell’attività;
- denominazione dell’Ufficio;
- tipo di attività effettuata;
- firma del responsabile Sogei dell’apparecchiatura;
- causa del guasto e attività svolta per il corretto ripristino dell’apparecchiatura;
- elenco delle componenti sostituite;
- eventuali altre informazioni che saranno successivamente comunicate dalla Sogei.

La struttura di assistenza avrà il compito di raccogliere i suddetti verbali e consegnarli a Sogei entro e non oltre la settimana successiva alla risoluzione dei malfunzionamenti.

### **2.9.3 SISTEMA SIGMA PER LA GESTIONE DEI MALFUNZIONAMENTI HARDWARE**

L’intera gestione dei malfunzionamenti hardware (segnalazione dell’evento, aggiornamenti sullo stato, solleciti e chiusura), è garantita attraverso il sistema informativo di gestione dei malfunzionamenti (SIGMA).



**Consip S.p.A.**

*“Manutenzione relativa ai prodotti software Cisco Security Manager e Cisco Prime Infrastructure, fornitura di licenze e servizio di manutenzione per apparati di videoconferenza”*

Il sistema SIGMA è un complesso di strumenti che consente a tutti gli utenti Sogei e della Amministrazione Pubblica di attivare, gestire e chiudere interventi di malfunzionamento. Lo strumento provvede a segnalare in modalità “Real-Time” i malfunzionamenti alle Società fornitrici di assistenza, ognuna per le proprie competenze. La segnalazione del guasto viene effettuata, da parte dell’utente, attraverso l’utilizzo dello strumento telematico WEBMH, utilizzando le informazioni relative a tipologia, marca, modello e matricola dell’apparecchiatura. In base alle suddette informazioni si riesce ad indirizzare opportunamente le richieste di intervento ai relativi Fornitori.

Attraverso lo strumento WEBMH vengono gestite e storicizzate in opportuni DB tutte le informazioni di gestione dei malfunzionamenti hardware.

Lo scambio dati tra il sistema SIGMA ed i Fornitori, avverrà sia tramite E-Mail inviate direttamente dallo strumento WEBMH, sia mediante web services messi a disposizione dalla Sogei, su canale sicuro criptato, ovvero utilizzando il protocollo https con certificato client che verrà fornito insieme alla relativa documentazione sempre da Sogei.

Le informazioni che verranno scambiate fra le due parti (Sogei e Società) avverranno rispettando il formato dati descritto nel WSDL del web service fornito. Le regole, i flussi ed i tracciati record per lo scambio dei dati, saranno forniti alla Società successivamente alla stipula del contratto. Le informazioni relative alla apertura, il sollecito e la chiusura della richiesta di intervento potranno essere mandate anche ad una casella funzionale di posta elettronica il cui indirizzo dovrà essere dichiarato dalla Società all’atto della stipula del contratto. Nel caso in cui non sia possibile aprire il guasto con il suddetto strumento Sogei provvederà a contattare la Struttura di assistenza tecnica della Società tramite telefono o fax.

Entro 30 giorni solari successivi alla stipula del contratto la Società è tenuta a predisporre ed attuare quanto necessario alla interconnessione al sistema SIGMA.

Sarà a totale carico della Società sviluppare la controparte client che si occuperà di effettuare le opportune chiamate ai “web services” di cui sopra, per far dialogare nel modo opportuno i due sistemi in modo da consentire al sistema della Società di fare “polling” verso il sistema SIGMA per verificare se ci sono “nuovi” interventi da acquisire ed in caso positivo acquisirli.



**Consip S.p.A.**

*“Manutenzione relativa ai prodotti software Cisco Security Manager e Cisco Prime Infrastructure, fornitura di licenze e servizio di manutenzione per apparati di videoconferenza”*

### **3 GESTIONE DELLA FORNITURA**

Il contratto avrà efficacia dalla data della sua stipula, per 24 (ventiquattro) mesi e, comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

#### **3.1 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.

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.

#### **3.3 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.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l'obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

#### **3.4 LIVELLI DI SERVIZIO**

##### **3.4.1 LIVELLI PER MALFUNZIONAMENTI HARDWARE**

La Società dovrà garantire il ripristino delle normali funzionalità dei prodotti hardware nella modalità **NBD 8x5 on site** considerando le fasce orarie di seguito indicate:

- Dalle ore 08:00 alle 17:00, dal lunedì al venerdì con esclusione delle festività infrasettimanali.



**Consip S.p.A.**

*“Manutenzione relativa ai prodotti software Cisco Security Manager e Cisco Prime Infrastructure, fornitura di licenze e servizio di manutenzione per apparati di videoconferenza”*

La Società, a seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, che verrà segnalata dalla SOGEI ed annotata in apposito registro, è tenuta ad adoperarsi, attivando, entro il primo giorno lavorativo successivo alla data di invio della segnalazione, tutte le strutture a sua disposizione, per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia riscontrati.

La risoluzione del malfunzionamento dovrà avvenire entro e non oltre 3 (tre) giorni lavorativi dalla segnalazione del malfunzionamento stesso.

Qualora si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o anomalia segnalati sia necessario un tempo superiore a quello indicato precedentemente, la Società, di comune accordo con la Sogei, concorderà un nuovo termine per la correzione provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile del contratto Sogei e dal Responsabile delle attività contrattuali della Società. In tale ipotesi la Società dovrà fornire una soluzione temporanea al malfunzionamento, che assicuri in ogni caso l'esecuzione di prestazioni equivalenti conformi ai requisiti tecnici garantiti, e mantenere costantemente informata la Sogei circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o anomalia.

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/o dell'Amministrazione e nel totale rispetto delle rispettive norme di sicurezza ed operative

La Società dovrà, inoltre, monitorare costantemente il rilascio di aggiornamenti (o correzioni di eventuali bug) del firmware dei sistemi inseriti nel contratto e dovrà provvedere al deployment del nuovo firmware sui sistemi interessati nonché all'installazione di nuove release e patch (per malfunzionamenti o nuove feature).

#### **3.4.2 LIVELLI DI SERVIZIO PER MALFUNZIONAMENTI SOFTWARE**

I servizi di manutenzione Software dovranno essere prestati dalla Società, per tutto il periodo di validità del contratto, nei seguenti orari:

- dalle ore 08.00 alle ore 18.00, dal lunedì al venerdì, escluse le sole festività nazionali.

Per la risoluzione dei malfunzionamenti relativi ai prodotti software si richiede 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 a Sogei di eventuali "Patch".



**Consip S.p.A.**

*“Manutenzione relativa ai prodotti software Cisco Security Manager e Cisco Prime Infrastructure, fornitura di licenze e servizio di manutenzione per apparati di videoconferenza”*

Nel caso in cui il malfunzionamento dovesse richiedere modifiche al Software di Sistema, tali modifiche andranno prima “testate” sui Prodotti di riferimento /sistemi di riferimento presenti in Sogei e, successivamente all’esito positivo dei test ed in seguito all’approvazione dei responsabili Sogei, andrà concordato un piano d’intervento per l’allineamento del suddetto Software su tutti gli apparati già installati presso gli uffici/sedi Sogei. Il mancato rispetto dei termini stabiliti dal piano d’intervento comporterà l’applicazione della penale, così come prevista nello Schema di Contratto.

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

In casi particolarmente critici, su specifica richiesta di Sogei, la Società dovrà effettuare l’intervento anche al di fuori degli orari sopra specificati (al di fuori dell’orario 08:00 – 18:00), compresi i sabati, le domeniche e le festività nazionali, senza alcun onere aggiuntivo a carico di Sogei e/o dell’Amministrazione.

### **3.5 LUOGO DI SVOLGIMENTO**

La fornitura ed Il servizio di manutenzione dovranno essere svolti presso la sede Sogei di via Mario Carucci n. 99.

### **3.6 LINGUA**

Tutte le attività e la documentazione sarà il lingua italiana.

### **3.7 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.



**Consip S.p.A.**

*“Manutenzione relativa ai prodotti software Cisco Security Manager e Cisco Prime Infrastructure, fornitura di licenze e servizio di manutenzione per apparati di videoconferenza”*

## **4 REQUISITI DI PARTECIPAZIONE**

### **4.1 REQUISITI DELLA SOCIETÀ**

La Società dovrà essere partner Cisco Gold.

### **4.2 REQUISITI DEL PERSONALE**

Il personale tecnico specialistico della Società preposto alla struttura di assistenza tecnica e alle attività di manutenzione delle apparecchiature di Videoconferenza dovrà possedere le seguenti qualificazioni professionali:

- certificazione CCNP Collaboration;
- certificazione CCIE Collaboration.



## **5 PENALI**

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

- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 2.6, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo.
- per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna delle nuove release e versioni e degli aggiornamenti, di cui al precedente paragrafo 2, all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale;
- nell'ipotesi in cui, nell'ambito del servizio di manutenzione, si verifichi un ritardo rispetto al termine previsto per la presa in carico del malfunzionamento, di cui al precedente paragrafo 3.4, all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale;
- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai termini di correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia di cui al precedente articolo 3.4, all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale.

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



**Consip S.p.A.**

*“Manutenzione relativa ai prodotti software Cisco Security Manager e Cisco Prime Infrastructure, fornitura di licenze e servizio di manutenzione per apparati di videoconferenza”*

## **6 MODALITÀ DI FATTURAZIONE**

Relativamente alla manutenzione relativa ai prodotti software indicati al precedente paragrafo 2.1 la Società potrà emettere fatture con modalità trimestrale posticipata, corredate dalla verifica di conformità positiva per il relativo trimestre di riferimento..

Relativamente alla fornitura delle licenze di cui al paragrafo 2.3, la Società potrà emettere fattura successivamente al verbale di positiva verifica di conformità, che dovrà essere allegato alla fattura stessa.

Relativamente al servizio di manutenzione per 24 mesi relativo alle licenze di cui al precedente paragrafo 2.3, la Società potrà emettere fatture con modalità trimestrale posticipata, corredate dalla verifica di conformità positiva per il relativo trimestre di riferimento.

Relativamente al servizio di manutenzione per gli apparati di videoconferenza di cui al paragrafo 2.2, la Società potrà emettere fatture con modalità trimestrale posticipata, corredate dalla verifica di conformità positiva per il relativo trimestre di riferimento.

Relativamente al servizio di manutenzione correttiva straordinaria la Società potrà emettere fattura successivamente alla prestazione dell'intervento concordato con i referenti Sogei.

Tutte le fatture dovranno riportare il numero di repertorio del contratto ed il codice CIG.

Si precisa che la mancanza di uno di questi elementi consente al committente di rifiutare la fattura entro il termine previsto.