



Consip S.p.A.

“Manutenzione Sistema FireEye”

CAPITOLATO TECNICO

MANUTENZIONE SISTEMA FIREEYE



Consip S.p.A.

“Manutenzione Sistema FireEye”

INDICE

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | PREMESSA | 3 |
| 1.1 | DEFINIZIONI | 3 |
| 1.2 | RISERVATEZZA..... | 3 |
| 2 | OGGETTO..... | 4 |
| 3 | GESTIONE DELLA FORNITURA | 4 |
| 3.1 | RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI | 4 |
| 3.2 | MODALITÀ DI COMUNICAZIONE | 4 |
| 4 | LIVELLI DI SERVIZIO | 5 |
| 5 | VERIFICA DI CONFORMITÀ E FATTURAZIONE | 5 |
| 6 | PENALI | 6 |



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 il Servizio;
- CONSIP: la società beneficiaria del Servizio che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la Consip e l’impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura e del servizio
- Appliance: dispositivo elettronico hardware provvisto di un software integrato con funzione di sistema operativo, utilizzato per eseguire particolari funzioni applicative software.
- Patch: indica un file eseguibile creato per risolvere una criticità relativa ad una specifica funzionalità
- Bug Fix: identifica la correzione di un errore nella scrittura di un programma software. Meno comunemente, il termine bug può indicare un difetto di progettazione in un componente hardware, che ne causa un comportamento imprevisto o comunque diverso da quello specificato dal produttore; la “fix” provvede alla correzione di tale errore.

1.2 RISERVATEZZA

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

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 Consip o Capitolato tecnico



Consip S.p.A.

“Manutenzione Sistema FireEye”

realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

2 OGGETTO

Nel 2015 Consip S.p.A. ha acquisito una soluzione “in bundle” (codice BUN-FE-NEXCM-250-400-3Y), basata su Appliance FireEye, e comprensiva delle componenti di seguito elencati:

- appliance NX Series (Network), modello NX4400 (fino a 250Mbps);
- appliance EX Series (Email), modello EX3400 (fino a 150.000 email/giorno oppure 100.000 mail/giorno in caso di utilizzo di TLS), completa di 400 licenze *attach/URL*;
- appliance CM Series (Central Management), modello CM4400.

La presente iniziativa ha per oggetto la manutenzione (livello Platinum 24x7x365) a partire dal 1 maggio 2018 per 24 mesi della soluzione sopra descritta

3 GESTIONE DELLA FORNITURA

La Società dovrà garantire i servizi di assistenza, manutenzione e supporto di ogni componente di cui al par. 2.

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione del servizio.

3.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

La Società dovrà comunicare alla Consip, entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del contratto, il nominativo del proprio rappresentante, designato quale Responsabile delle attività contrattuali e del coordinamento delle stesse.

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, 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 degli eventuali malfunzionamenti, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 6.

La Società dovrà garantire la presenza di un esperto specializzato nei prodotti, con conoscenza della lingua italiana, al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero delle chiamate, per la soluzione di ogni problematica di malfunzionamento e/o di anomalia dei prodotti.

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 Consip SpA eventuali modifiche.

4 LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio richiesti per il ripristino delle normali funzionalità di tutte le componenti acquisite dovranno essere determinati sulla base di quanto previsto per il supporto di tipo Platinum (24x7x365), così come garantito dal produttore FireEye.

La Società, a seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o anomalia, che verrà segnalata dalla Consip e annotata in apposito registro, è tenuta ad adoperarsi, per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o anomalia riscontrati.

Durante tutto il contratto la Società dovrà notificare alla Consip eventuali correzioni di bug, patch di manutenzione e nuove uscite che possono contenere miglioramenti del Software concesso in licenza ("Updates").

La fornitura delle nuove release o "update" dei prodotti software avviene in automatico in modalità push tramite portale web eventualmente messo a disposizione dal produttore con chiave di attivazione rilasciata dal produttore stesso. Gli aggiornamenti saranno resi disponibili in tempo reale tramite la consegna di una copia leggibile dell'aggiornamento disponibile o download dell'aggiornamento dal server del produttore via Internet.

5 VERIFICA DI CONFORMITÀ E FATTURAZIONE

La verifica di conformità verrà eseguita con cadenza temporale trimestrale, secondo le modalità stabilite all'art. 12 delle condizioni contrattuali.

Il Fornitore dovrà emettere fattura con periodicità trimestrale posticipata, secondo le modalità stabilite all'art. 15 delle condizioni contrattuali.



Consip S.p.A.

“Manutenzione Sistema FireEye”

6 PENALI

Oltre a quanto previsto dalle condizioni contrattuali, Consip si riserva la facoltà di applicare le penali, secondo i seguenti casi:

- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine di comunicazione indicato al paragrafo 3.1, si applicherà alla Società una penale pari al 1 ‰ (un permille) dell’importo contrattuale;
- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine di comunicazione indicato al paragrafo 3.2, si applicherà alla Società una penale pari al 1 ‰ (un permille) dell’importo contrattuale.