



CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

CAPITOLATO TECNICO

**APPALTO SPECIFICO PER LA FORNITURA DI SOTTOSCRIZIONE CYBERARK E
SUPPORTO SPECIALISTICO PER SOGEI - ID 2734, NELL'AMBITO DELLO SDAPA ICT ID
2681**



Sommario

1. PREMESSA.....	3
2. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	4
2.1. Oggetto	4
2.2. Durata.....	5
2.3. Consegna ed installazione e configurazione	5
3. EROGAZIONE DEI SERVIZI	7
3.1. Sottoscrizioni.....	7
3.2. Supporto sistemistico specialistico	Errore. Il segnalibro non è definito.
4. MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE	8
5. GESTIONE DELLA FORNITURA	9
5.1. Responsabile della fornitura	9
5.2. Modalità di comunicazione	9
6. VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	10
7. ULTERIORI ATTIVITÀ E/O ADEMPIMENTI.....	10
7.1. Adempimenti ai fini della fatturazione e modalità di pagamento	10



1. PREMESSA

Sogei S.p.A. ha richiesto l'acquisizione di Sottoscrizioni CyberArk e del relativo servizio di consulenza specialistica.

Nel corpo del Capitolato Tecnico con il termine:

- **“Consip S.p.A. o Consip”**: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- **“Sogei S.p.A. o Sogei”**: la Società Generale di Informatica S.p.A, Committente e beneficiaria della fornitura;
- **“Fornitore o Società”**: si intende l'Impresa Fornitrice aggiudicataria della procedura;
- **“Amministrazione”**: si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinatarie dei servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà, per disposizione legislativa o amministrativa, (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica;
- **“Capitolato tecnico”**: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **“Contratto”**: il contratto che verrà stipulato tra la Sogei e la Società che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **“Fornitura”**: si intende il complesso delle attività oggetto del presente capitolato tecnico;
- **“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;
- **“Fornitore”**: si intende la/le impresa/e o il/i raggruppamento/i temporaneo/i o il/i consorzio/consorzi di imprese risultato/i aggiudicatario/aggiudicatari e che conseguentemente sottoscrive/sottoscrivono il Contratto, obbligandosi a quanto nella stessa previsto;
- **“Sottoscrizione”**: pacchetto di codici di attivazione, codici di accesso a prodotti software, manutenzione e supporto su codice sorgente di pubblico dominio;
- **“Data di Consegna”**: la data di ricezione della e-mail contenente l'oggetto di fornitura, con le modalità indicate nel seguito;
- **“Data di Accettazione”**: la data di esito positivo della verifica di conformità;
- **“Giorni lavorativi”**: da lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi.



2. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

2.1. Oggetto

L'oggetto della fornitura comprende per la durata di 36 mesi:

A. L'acquisto di sottoscrizioni software CyberArk, della tipologia:

1. Privileged User
2. PAS External Vendor
3. CPM Module
4. Agentless/dynamic Application Authentication and Credential Retrieval including agentless C3 integrations
5. Secret management for homegrown static application, with agentless solution, including static C3 integrations
6. EPM for Workstation
7. Workforce Identity Standard
8. Employee Users - Secure, behind-the-firewall access to on-premises applications without a VPN

B. Il rinnovo delle attuali sottoscrizioni per SOGEI-SOGEI CLIENTI/DAG;

C. L'acquisto del servizio di CyberArk Strategic Customer Success Plan, che fornisce le risorse fondamentali necessarie per eseguire con successo il programma di sicurezza dell'identità intrapreso da Sogei

Nella tabella seguente il dettaglio:

Descrizione	Codice prodotto	Quantità
NUOVE SOTTOSCRIZIONI	PRIV-STANDARD-USER-SUBS	2200
	EXT-VENDOR-USER-SUBS	500
	PAS-INF-CPM-SUBS	10
	APP-DYN-REGION-SUBS	9
	APP-REGION-CCP-SUBS	6
	EPM-TARGET-WRK-SAAS	60000
	WORKFORCE-STANDARD-USER-SAAS	2000
	IAGW-B2E-USER-SAAS	2000
RINNOVO SOTTOSCRIZIONI	EXT-VENDOR-USER-SUBS	100
	APP-STATIC-SUBS	35



Descrizione	Codice prodotto	Quantità
	PRIV-STANDARD-USER-SUBS	400
	APP-DYN-REGION-SUBS	2
	PRIV-STANDARD-USER-SUBS-CONVERTED	875
	EXT-VENDOR-USER-SUBS	100
	APP-DYN-REGION-SUBS	2
	PRIV-STANDARD-USER-SUBS	400
	PAS-INF-CPM-SUBS	7
	PRIV-STANDARD-USER-SUBS	50
	PRIV-STANDARD-USER-SUBS-CONVERTED	50
SUPPORTO SPECIALISTICO	SUCCESS-SUBS-T3	1

2.2. Durata

Il contratto avrà efficacia dalla data di sottoscrizione e scadrà decorsi 36 mesi dalla data di accettazione della fornitura.

Il supporto specialistico potrà essere richiesto e quindi erogato dal fornitore nell'arco della durata contrattuale di cui sopra.

2.3. Consegna ed installazione e configurazione

Relativamente alla consegna dei prodotti chiesti dalla Committente il fornitore in fase di stipula del contratto deve allegare un documento in formato .xlsx, (secondo il formato di cui alla tabella "**DettaglioLicenzeSW_BOM**" di seguito riportata) che contenga il dettaglio sia delle licenze acquisite ossia il nome del produttore, il nome commerciale della licenza, le quantità relative, la versione, la tipologia, gli importi economici di ognuna (costo + manutenzione), il periodo di validità previsto, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche.

Il Fornitore si obbliga, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla stipula, a mettere a disposizione della Committente le chiavi per l'utilizzo delle licenze e/o delle sottoscrizioni dandone comunicazione via e-mail alla casella di posta **ConsegnaSW@sogei.it**.

il Fornitore dovrà attivare la procedura per consentire a Sogei di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e delle relative chiavi di licenza e fornire le informazioni utili per accedere al sito del download (indirizzo web del sito, utenza e password).

All'interno della e-mail di consegna, il cui oggetto deve fare chiaramente riferimento al repertorio del contratto stipulato, devono essere presenti sia le chiavi di attivazione delle licenze (in casi eccezionali è possibile un rimando alla e-mail inviata direttamente dal produttore per fornire tali chiavi a Sogei) e i certificati di proprietà delle licenze o POE, ove previsti.



Il Fornitore dovrà inviare alla medesima e-mail, nel corso della durata contrattuale, la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una licenza la cui validità è antecedente alla data di invio della suddetta e-mail (ad eccezione dei casi in cui esplicitamente previsto dal contratto - casi di continuità), sono accettabili invece e-mail che contengano licenze la cui validità è successiva alla data di invio della suddetta e-mail previo accordo con i referenti Sogei per la categoria merceologica.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una e-mail che contenga esclusivamente l'elenco delle licenze senza né chiavi di attivazione né certificati di proprietà né indicazioni che consentano di collegarsi al sito del produttore e poterne verificare la consistenza nonché la fruibilità, né tale data verrà considerata idonea ai fini della validità della licenza e della verifica di conformità, che non potrà aver luogo.

Dalla mail dovranno risultare le seguenti informazioni:

- la ragione sociale del Fornitore;
- il numero di repertorio del Contratto;
- le chiavi di attivazione delle licenze fornite e/o i certificati di proprietà/utilizzo
- le istruzioni e le credenziali per accedere al sito del produttore e poter scaricare il SW

Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'impresa dovrà attenersi per la compilazione del documento indicato sopra, il template (**DettaglioLicenzeSW_BOM.xlsx**) verrà consegnato al fornitore che dovrà restituirlo compilato.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i termini indicati per la consegna delle licenze a seguito della richiesta della Committente, Sogei applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

Qualora, per motivi tecnici, fossero necessarie specifiche autorizzazioni (chiavi di attivazione o simili) per installare nuove istanze dei prodotti stessi nel corso della durata contrattuale, la consegna delle suddette autorizzazioni dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta della Committente, pena l'applicazione delle penali. Si precisa che la consegna della fornitura si intende comprensiva di ogni relativo onere e spesa.

Il Fornitore si impegna ad informare la Committente delle eventuali variazioni dei prodotti che dovessero intervenire nel corso di validità contrattuale.

In particolare, se venissero dismessi dal listino alcuni prodotti software opzionali, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetturelliche significativamente modificate, il Fornitore garantisce alla Committente la possibilità di acquistare i nuovi prodotti alle medesime condizioni dei prodotti originariamente previsti.

A tale documentazione il fornitore dovrà allegare una dichiarazione, in forma scritta e firmata digitalmente, inerente alla rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del Capitolato Tecnico. La ricezione della e-mail da parte della Committente vale esclusivamente come avviso di ricezione dell'oggetto di fornitura, essendo la sua accettazione definitiva subordinata all'esito positivo della verifica di conformità.

Nel caso che uno o più dei prodotti di cui al perimetro base ed opzionale venissero dismessi dal listino, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetturelliche significativamente modificate, il

Fornitore garantirà alla Committente la possibilità di effettuare download dei nuovi prodotti alle medesime condizioni per i prodotti originali.

TABELLA

DettaglioLicenzeSW_BOM

[illegible]

3. EROGAZIONE DEI SERVIZI

3.1. Sottoscrizioni

Le sottoscrizioni saranno consegnate secondo quanto indicato al precedente paragrafo 2.3. Il fornitore si obbliga a prestare il servizio di manutenzione dei beni oggetto del presente Capitolato per tutta la durata del contratto, ovvero 36 (trentasei) mesi, comprendendo inoltre la fornitura delle migliorie (nuove release, correzioni, aggiornamenti e modifiche) dei prodotti e la relativa documentazione.

Il servizio di manutenzione comprende tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del servizio stesso, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare i beni in stato di funzionamento coerente con la documentazione, nonché le modifiche tecniche atte a elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento e aumentarne la sicurezza.

La manutenzione comprende, altresì, ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti. Si precisa che, ai fini del presente 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.

Ove la soluzione del malfunzionamento non intervenga entro i termini/livelli di servizio disciplinati nel successivo paragrafo n. 4, l'Impresa, previa comunicazione a Sogei S.p.A. dovrà provvedere, a completo suo carico, alla sostituzione



dei beni stessi con altri aventi le medesime caratteristiche tecniche e funzionali. Resta ferma l'applicazione delle penali indicate nello schema di contratto. L'Impresa dovrà adoperarsi, per quanto possibile, al recupero degli archivi presenti sulle apparecchiature da sostituire.

Per l'intera durata del contratto SOGEI potrà rimodulare, una volta all'anno, la fornitura delle nuove sottoscrizioni in base al reale utilizzo.

Condizioni di rimodulazione:

- La rimodulazione si baserà sui prezzi unitari di aggiudicazione della gara
- Dovrà avere un perimetro minimo complessivo di 300.000,00 per singola SKU.

3.2. Servizio Strategic Customer Success Plan

Per supportare Sogei nel raggiungimento degli obiettivi di business e di evoluzione dell'attuale infrastruttura CyberArk, il Fornitore per l'intera durata contrattuale dovrà fornire a Sogei il Servizio Strategic Customer Success Plan, che garantisce un supporto Premium, Success manager esperto che aiuti a definire e gestire un piano basato sui risultati per raggiungere gli obiettivi aziendali, concedendo al contempo agli amministratori CyberArk e ad altri utenti chiave l'accesso a risorse illimitate di formazione in autonomia e crediti per la formazione dal vivo, come dettagliato di seguito:

- incontri settimanali con il Customer Success Manager;
- 200 punti per richiedere attività in collaborazione con, ad esempio, servizi professionali o SME (Subject Matter Expert) nelle diverse fasi del progetto: planning, design & deployment, rollout & optimization;
- 14 utenti nominali con accesso illimitato ai training, inclusi i corsi con istruttore;
- 14 voucher per sostenere esami di certificazione;
- Supporto Premium;
- Strategic Business Review: ogni quarter sarà organizzato un meeting di revisione delle attività in corso e dell'utilizzo dei prodotti.

Il servizio è attivabile mediante strumento telematico all'indirizzo che indicherà il fornitore e dovrà essere erogato entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione.

Tutte le attività richieste ed erogati saranno consuntivate mediante apposita "Dichiarazione delle prestazioni rese", redatta a cura del fornitore ed accettata dalla Committente in fase di verifica di conformità, nella quale siano indicati le attività e, per ciascuna di esse, sia specificato l'orario di inizio, l'oggetto e la durata.

Ai fini della fatturazione, come meglio specificato nel contratto, il Fornitore potrà presentare la fattura a SOGEI allegando ad essa la nota di verifica positiva e la Dichiarazione delle prestazioni rese debitamente firmata da entrambe le parti.

4. MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

La Società si impegna ad effettuare, per tutta la durata del contratto, il servizio di manutenzione sui prodotti, a perfetta regola d'arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale secondo i termini e le modalità previste nel contratto stesso.



La fornitura delle nuove release, degli aggiornamenti di cui al precedente paragrafo 2.2., dovrà avvenire entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data della loro immissione sul mercato italiano.

La Società, a seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, che verrà segnalata da Sogei mediante strumento telematico all'indirizzo da indicare in fase di stipula e annotata in apposito registro, è tenuta ad adoperarsi, attivando, **entro il primo giorno lavorativo dalla 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 Società garantisce che effettuerà la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia **entro e non oltre 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione** del malfunzionamento stesso. A tal fine le Parti si danno atto che per giorno lavorativo si intende l'intervallo orario compreso fra il lunedì ed il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 con esclusione delle festività nazionali infrasettimanali.

Qualora, in contraddittorio fra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati sia necessario un tempo superiore a quello indicato al presente paragrafo, le Parti concorderanno 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 della fornitura.

Nell'ipotesi di un tempo di risoluzione superiore, la Società dovrà fornire una soluzione temporanea al malfunzionamento, che assicuri in ogni caso l'esecuzione di prestazioni equivalenti e comunque 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 dell'anomalia.

Resta ferma l'applicazione delle penali indicate nello Schema di contratto.

5. GESTIONE DELLA FORNITURA

5.1. Responsabile della fornitura

La Società dovrà comunicare, contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura (o Responsabile della Società per le attività contrattuali), nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni. In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi e contrattuali, l'interlocutore unico di 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, curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna delle nuove release, degli aggiornamenti dei prodotti software e della relativa documentazione.

5.2. 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 al precedente paragrafo 2.1 attraverso la compilazione del documento denominato “Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei”.

6. VERIFICA DI CONFORMITÀ

Le prestazioni oggetto del Contratto, saranno sottoposte a Verifica di conformità da parte della Committente al fine di riscontrare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni del Contratto e dei suoi Allegati. Per la disciplina di tali verifiche si rinvia allo schema di Contratto.

7. ULTERIORI ATTIVITÀ E/O ADEMPIMENTI

7.1. Requisiti di capacità tecnica e professionale in corso di esecuzione

Il Fornitore deve possedere una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 nel settore EA33.

La comprova del requisito, da fornire in fase di stipula, è fornita mediante un certificato di conformità del sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015. Tale documento è rilasciato da un organismo di certificazione accreditato ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1 per lo specifico settore e campo di applicazione/scopo del certificato richiesto, da un Ente nazionale unico di accreditamento firmatario degli accordi EA/MLA oppure autorizzato a norma dell'art. 5, par. 2 del Regolamento (CE), n. 765/2008.

Inoltre, Il fornitore deve possedere una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (SGSI) alla norma UNI EN ISO 27001:2013. La comprova del requisito, da fornire in fase di stipula, è fornita mediante un certificato di conformità del sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 27001:2013. Tale documento è rilasciato da un organismo di certificazione accreditato ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1 per lo specifico settore e campo di applicazione/scopo del certificato richiesto, da un Ente nazionale unico di accreditamento firmatario degli accordi EA/MLA oppure autorizzato a norma dell'art. 5, par. 2 del Regolamento (CE), n. 765/2008.

Il Fornitore deve dimostrare di aver avviato e mantenuto un rapporto consolidato di partnership con CyberArk da almeno 5 anni e di aver acquisito il livello “Advanced”. La comprova del requisito da fornire in fase di stipula, è fornita mediante dichiarazione da parte di CyberArk attestante stato, durata e livello di partnership.

La stazione appaltante valuta oltre le caratteristiche riconosciute ai partner di livello “Advanced”, anche l'adeguatezza delle competenze, in particolare:

- La capacità di offrire supporto di primo e secondo livello come e per conto del customer support di CyberArk
- L'accesso al sistema di ticketing di CyberArk per gestire e partecipare al processo di supporto delle segnalazioni
- Aver sviluppato plugin, estensioni, procedure e componenti di integrazione CyberArk
- Aver realizzato progetti mission-critical basati su CyberArk.