



Consip S.p.A.

“Servizio di supporto e manutenzione software Tufin Secure Track e Secure Change e acquisto nuove licenze Tufin”

## **CAPITOLATO TECNICO**

**SERVIZIO DI SUPPORTO E MANUTENZIONE SOFTWARE TUFIN SECURE TRACK E SECURE CHANGE E  
ACQUISTO NUOVE LICENZE TUFIN**



Consip S.p.A.

“Servizio di supporto e manutenzione software Tufin Secure Track e Secure Change e acquisto nuove licenze Tufin”

## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
1.1	Definizioni .....	3
1.2	Contesto.....	3
1.3	Prescrizioni in materia di sicurezza .....	3
<b>2</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA .....</b>	<b>5</b>
2.1	Servizi di supporto e manutenzione per le licenze già acquisite .....	5
2.2	Nuove licenze software e relativo servizio di supporto e manutenzione.....	6
<b>3</b>	<b>GESTIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>8</b>
3.1	Responsabile della Fornitura.....	8
3.2	Modalità di comunicazione .....	8
3.3	Consegna.....	8
3.4	Verifica tecnico-funzionale.....	9
3.5	Modalità di consuntivazione .....	9
3.6	Supporto e aggiornamento .....	10
3.7	Manutenzione.....	10
<b>4</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO .....</b>	<b>13</b>
<b>5</b>	<b>PENALI.....</b>	<b>14</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:

- 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;
- Prodotto / Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria del servizio
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria del Servizio

### 1.2 CONTESTO

Attraverso la presente procedura Sogei intende acquisire le componenti necessarie al potenziamento ed al rinnovo delle manutenzione dei prodotti di sicurezza Tufin utilizzati per il *Security Operation Center* (SOC) di Sogei per il controllo dei dispositivi di sicurezza Firewall/*Unified Threat Management* (UTM) nelle infrastruttura di sicurezza del Sistema Informativo della Fiscalità.

### 1.3 PRESCRIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA

Ogni oggetto della fornitura deve essere conforme alla normativa vigente che ne regola la produzione, commercializzazione ed utilizzazione; devono essere inoltre rispettate, ove applicabili, 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



Consip S.p.A.

“Servizio di supporto e manutenzione software Tufin Secure Track e Secure Change e acquisto nuove licenze Tufin”

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.

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**.



Consip S.p.A.

“Servizio di supporto e manutenzione software Tufin Secure Track e Secure Change e acquisto nuove licenze Tufin”

## 2 OGGETTO DELLA FORNITURA

Al fine di assicurare il corretto funzionamento dei servizi interessati, viene richiesta la fornitura di quanto segue:

- **servizi di supporto e manutenzione** per le licenze già acquisite, secondo quanto dettagliato al successivo paragrafo 2.1.
- **nuove licenze prodotti software Tufin e relativo servizio di supporto e manutenzione**, secondo quanto dettagliato al successivo paragrafo 2.2;

Tutti i requisiti vanno intesi come minimi e devono quindi essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta, a pena di esclusione dalla gara.

### 2.1 SERVIZI DI SUPPORTO E MANUTENZIONE PER LE LICENZE GIÀ ACQUISITE

La successiva Tabella 1 riporta l'elenco dei rinnovi manutentivi richiesti relativi a componenti software Tufin già acquisiti:

**Tabella 1 – Servizi di supporto e manutenzione per licenze già acquisite**

Part Number	Descrizione	Q.tà
TF-SCWF-SVR-STD-SUPP	Tufin SecureChange base component (per Secure Change Workflow Server). Annual Software Maint & Std.	1
TF-SECTRK-FW-CLS-STD-SUPP	Tufin Secure Track FW Cluster reg. Check Point, Cisco, Juniper, Palo Alto. Annual Sw e Maint & Std.	22
TF-TSS-PROV-FWVS-CLS-STD-SUPP	Tufin TOS Change Provisioning reg. per Virtual FW Cluster (Check Point). Annual Software Maint & Std.	5
TF-TSS-PROV-FW-CLS-STD-SUPP	Tufin TOS Change Provisioning reg. per FW Cluster (Check Point). Annual Software Maint & Std.	5
TF-SCWF-FWSME-MOD-STD-SUPP	Secure Change Workf.p.S-FW (single Gtw) reg. Check Point, Cisco, Juniper, Palo Alto. Annual Software Maint & Std.	30
TF-SECTRK-FWVS-CLS-STD-SUPP	Tufin Secure Track VS FW Cluster reg. Check Point, Cisco, Juniper Palo Alto. Annual Software Maint & Std.	20



Consip S.p.A.

“Servizio di supporto e manutenzione software Tufin Secure Track e Secure Change e acquisto nuove licenze Tufin”

Part Number	Descrizione	Q.tà
TF-SECTRK-FWSME-MOD-STD-SUPP	Secure Track Small FW (single Gtwy) Reg. Check Point, Cisco, Juniper, Palo Alto. Annual Software Maint & Std.	40
TF-SCWF-FW-CLS-STD-SUPP	Tufin Secure Change Workf. FW CL Reg. Check Point, Cisco, Juniper, Palo Alto. Annual Software Maint & Std.	25
TF-SECTRK-SVR-STD-SUPP	Tufin SecureTrack Server base component (one per installation, centralized or distributed) . Annual Software Maint & Std.	1
TF-SECTRK-FW-CLS-STD-SUPP	Tufin Secure Track FW Cluster reg. Check Point, Cisco, Juniper, Palo Alto. Annual Software Maint & Std.	6
TF-SECTRK-FW-CLS-STD-SUPP	Tufin Secure Track FW Cluster reg. Check Point, Cisco, Juniper, Palo Alto. Annual Software Maint & Std.	192

Il servizio di manutenzione dovrà essere erogato per un periodo di **24 mesi a partire dal 01/01/2017 fino al 31/12/2018.**

Il servizio di manutenzione erogato dal Fornitore dovrà comprendere il supporto telefonico (o via mail), l'apertura dei Ticket ai servizi di supporto del produttore della tecnologia e l'accesso agli aggiornamenti software e sui prodotti, rilasciati durante il suddetto periodo.

## 2.2 NUOVE LICENZE SOFTWARE E RELATIVO SERVIZIO DI SUPPORTO E MANUTENZIONE

Nell'ambito dell'evoluzione architettuale e del potenziamento dell'infrastruttura in produzione, è previsto l'acquisto di nuove licenze software, da integrare alle esistenti.

La successiva Tabella 2 riporta l'elenco delle nuove componenti software da acquisire comprensive dei relativi servizi di supporto e manutenzione:

**Tabella 2 – Nuove licenze software e relativi servizi**

Part Number	Descrizione	Q.tà
TF-TSS-PROV-FW-CLS	Tufin TOS Change Provisioning reg. per FW Cluster (Check Point)	5



Consip S.p.A.

“Servizio di supporto e manutenzione software Tufin Secure Track e Secure Change e acquisto nuove licenze Tufin”

Part Number	Descrizione	Q.tà
TF-TSS-PROV-FW-CLS-STD-SUPP	Tufin TOS Change Provisioning reg. per FW Cluster (Check Point). Annual Software Maint & Std.	5
TF-TSS-PROV-FWVS-CLS	Tufin TOS Change Provisioning reg. per Virtual FW Cluster (Check Point)	15
TF-TSS-PROV-FWVS-CLS-STD-SUPP	Tufin TOS Change Provisioning reg. per Virtual FW Cluster (Check Point). Annual Software Maint & Std.	15

Le nuove licenze dovranno essere disponibili **a partire dal 01/01/2017** e i servizi di supporto e manutenzione connessi alle licenze oggetto di nuova acquisizione di cui alla precedente Tabella 2, devono essere garantiti per un periodo di **24 mesi a partire dal 01/01/2017 fino al 31/12/2018**.



### 3 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione del servizio.

#### 3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società dovrà comunicare a SOGEI, **entro 5 (cinque) giorni** dalla stipula del contratto, il nominativo del proprio rappresentante, designato quale Responsabile della Fornitura.

La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento ed 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, **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 Capitolo 5.

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 CONSEGNA

La Società dovrà effettuare la consegna completa di tutte le componenti oggetto della fornitura **entro e non oltre 15 (quindici) giorni** dalla data di stipula del Contratto. Le modalità di consegna dovranno essere concordate, con adeguato anticipo, con i responsabili della SOGEI.

Almeno **10 (dieci) giorni 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, nonché di verificarne la rispondenza ai requisiti richiesti.

In particolare dovranno essere forniti i dati di registrazione e scadenza di tutte le licenze software che dovranno essere inviate in formato elettronico (ad indirizzi e-mail comunicati



Consip S.p.A.

“Servizio di supporto e manutenzione software Tufin Secure Track e Secure Change e acquisto nuove licenze Tufin”

successivamente) e dovranno contenere al minimo i dati indicati nella tabella che segue:

Repertorio/Contratto	Tipologia	Produttore	Prodotto/Versione	Scadenza Licenza/ Matricola

### 3.4 VERIFICA TECNICO-FUNZIONALE

A seguito delle operazioni di consegna verrà effettuata una **verifica tecnico-funzionale** della congruenza e consistenza della documentazione indicata nel paragrafo precedente, nonché della rispondenza di tutti i prodotti forniti.

A fronte di esito positivo di detta verifica, verrà prodotto il “**Verbale di consegna e verifica tecnico-funzionale**”. Tale Verbale dovrà essere allegato alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

In caso di esito negativo della verifica, ferma restando l'applicazione delle penali di cui al capitolo 5, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà comunicato dalla Sogei, all'eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati. Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, Sogei procederà ad una nuova verifica nei termini e con le modalità di cui ai commi precedenti.

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 comunque subiti.

### 3.5 MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE

L'importo dei prodotti software di nuova acquisizione, verrà fatturato dal fornitore successivamente all'esito positivo della **verifica tecnico-funzionale**, che avrà valenza di accettazione della fornitura.

La fatturazione dei servizi di manutenzione sarà trimestrale posticipata.



### 3.6 SUPPORTO E AGGIORNAMENTO

A decorrere **dalla data di positiva verifica**, la Società è responsabile dei servizi di supporto e manutenzione previsti per tutti i prodotti forniti, 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.

### 3.7 MANUTENZIONE

La Società dovrà disporre di una struttura di assistenza tecnica per erogare i servizi di manutenzione per tutta la durata contrattuale 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. La struttura di assistenza tecnica dovrà essere operativa nell'arco dell'anno solare, in orario di ufficio (giorni feriali: **lunedì – venerdì dalle 09.00 alle 17.00**).

A fronte di una segnalazione di malfunzionamento, effettuata da Sogei o da persone o imprese da essa delegate, la Società è tenuta ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore, effettuando l'intervento secondo i livelli di servizio dettagliati al capitolo 4.

Tutte le segnalazioni di eventuali malfunzionamenti verranno gestite dal sistema di comunicazione (***Trouble Ticketing***) 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.

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;



Consip S.p.A.

“Servizio di supporto e manutenzione software Tufin Secure Track e Secure Change e acquisto nuove licenze Tufin”

- 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.



#### 4 LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio richiesti per la manutenzione dovranno rispettare le seguenti fasce temporali: dalle ore 09:00 alle 17:00, dal lunedì al venerdì con esclusione delle festività nazionali.

La presa in carico del malfunzionamento dovrà avvenire entro e non oltre **1 (un) giorno lavorativo** dalla segnalazione.

La correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia ed il ripristino della completa funzionalità dovrà avvenire entro e non oltre **2 (due) giorni lavorativi** dalla presa in carico del malfunzionamento.

Qualora, in contraddittorio tra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati siano necessari tempi superiori a quelli sopra indicati, le Parti concorderanno, entro la scadenza dei termini, un nuovo tempo per la correzione, provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile della Fornitura di cui al paragrafo 3.1 e dal Responsabile Sogei.

Per circostanze oggettive che impedissero alla Società il rispetto dei livelli di servizio definiti, 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 del sistema nei tempi previsti,

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

In caso di non risoluzione del malfunzionamento entro i termini sopra descritti, e fatto salvo quanto previsto a tal riguardo nello schema di contratto, la Società dovrà notificare alla Sogei, nella casella di posta [gestcontr@sogei.it](mailto:gestcontr@sogei.it) le informazioni sullo stato del malfunzionamento, ferma restando la facoltà della Sogei di verificare ed eventualmente contestare tale motivazione.

La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali quantificate nei termini descritti al capitolo 5.



## 5 PENALI

Sogei applicherà 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 a € 100,00 = (cento/00);
- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine di consegna come indicato al paragrafo 3.3, si applicherà alla Società una penale pari a € 100,00 = (cento/00);
- in caso di esito negativo della verifica di consegna di cui al paragrafo 3.4, la Sogei applicherà una penale pari a € 100,00 (cento/00), per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e la data di positiva verifica;
- in ogni caso di mancato rispetto dei livelli di servizio definiti al capitolo 4 la Sogei applicherà una penale pari allo 0,1 (zerovirgolauno) per mille dell'importo contrattuale complessivo.

Nell'ipotesi che l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (diecipercento) 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.