



Consip S.p.A.

“Servizio di manutenzione del software CyberArk, acquisizione di nuove licenze e servizio di supporto specialistico”

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL SOFTWARE CYBERARK, ACQUISIZIONE DI NUOVE LICENZE E SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO



INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni	3
1.2	Descrizione dell'esigenza	3
2	OGGETTO DEL CAPITOLATO	4
2.1	Servizio di manutenzione dei prodotti software CyberArk	4
2.2	Fornitura ulteriori licenze	5
2.3	Servizio di supporto specialistico	5
2.4	Durata	5
3	GESTIONE DELLA FORNITURA.....	6
3.1	Responsabile della Fornitura	6
3.2	Modalità di comunicazione	6
3.3	Luogo di espletamento del servizio e consegna	6
3.4	Verifica di conformità.....	6
3.5	Modalità di fatturazione.....	7
3.6	Livelli di servizio.....	8
3.7	Lingua	8
3.8	Riservatezza	8
4	PENALI.....	9



“Servizio di manutenzione del software CyberArk, acquisizione di nuove licenze e servizio di supporto specialistico”

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 il servizio oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., Committente e beneficiaria;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi il servizio;
- 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: i prodotti software CyberArk elencati al paragrafo 2 del presente Capitolato Tecnico;
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria del servizio di manutenzione;
- 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;
- Responsabile della fornitura: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.

1.2 DESCRIZIONE DELL'ESIGENZA

Per garantire il servizio di gestione delle credenziali di accesso ai sistemi di produzione, erogato dalla piattaforma CyberArk, con la presente procedura si richiede il servizio di manutenzione delle licenze relative al prodotto CyberArk, con scadenza prevista per il 31/12/2017, necessario a garantire la continuità del supporto dell'ambiente di produzione in esercizio, e acquisizione di nuovi prodotti e supporto specialistico, per sopperire alle nuove funzionalità richieste.

Il servizio erogato dalla piattaforma CyberArk riguarda la gestione delle credenziali di accesso ai sistemi di produzione, in ottemperanza del provvedimento dell'Autorità garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 “*Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema*”.



Consip S.p.A.

“Servizio di manutenzione del software CyberArk, acquisizione di nuove licenze e servizio di supporto specialistico”

2 OGGETTO DEL CAPITOLATO

Il presente Capitolato prevede l'acquisizione di quanto di seguito riportato:

- servizio di manutenzione dei prodotti software CyberArk già in possesso della Sogei;
- n. 25 licenze Enterprise Password Vault (EPV);
- n. 20 giornate di supporto specialistico.

2.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEI PRODOTTI SOFTWARE CYBERARK

Il servizio consiste nella manutenzione (Cod. CA-MAINT-EU24X7) dei prodotti software CyberArk indicati in tabella per 48 (quarantotto) mesi decorrenti dal 01/01/2018.

Denominazione	Codice prodotto	Quantità
PIM Enterprise Infrastructure (Software) Includes Vault Server license, 1 CPM license, unlimited password license and Password Vault web-access.	PIM-SW-E	1
Additional Policy Manager (CPM) module	PIM-CPM	1
Enterprise High Availability module (Software) Includes full stand-by support for all services and components of the Production installation	PIM-SW-HA-E	1
Enterprise Disaster Recovery module (Software) Includes full passive support for all services and components of the Production installation	PIM-SW-DR-E	1
AIM for Win/Unix Credential Provider Licenses 5 users package	APP-P5-E	1
100 EPV user licenses	EPV-U100-E	3
AIM ASCP Credential Provider Site License	APP-ASCP- SITE	1
AIM for Win/Unix Credential Provider Licenses 25 users package	APP-P25-E	1



Consip S.p.A.

“Servizio di manutenzione del software CyberArk, acquisizione di nuove licenze e servizio di supporto specialistico”

Testing Environment License – Per Vault Instance - Includes matching Test Licenses for any Production licenses purchased as following: Vault, CPM, PVWA, PSM, and up to 50 user licenses for EPV, 10 concurrent session licenses for PSM, 20 Provider Licenses for AIM and OPM	PIM-TEST-E1	1
CyberArk Command-Line (PACLI)	SDK-PACLI	1

Il servizio di manutenzione dovrà inoltre comprendere l'accesso alla documentazione tecnica (“*Knowledge base*”) disponibile sul sito di supporto del fornitore o del produttore.

2.2 FORNITURA ULTERIORI LICENZE

La società dovrà fornire:

- n. 25 nuove licenze utente (EPV-U25-E), comprensive del servizio di manutenzione per 48 (quarantotto) mesi.
- N. 1 licenza aggiuntiva del componente CPM: PAS-CPM - Additional Policy Manager (CPM) module, comprensiva del servizio di manutenzione per 48 (quarantotto) mesi.

I prodotti dovranno essere disponibili sul sito internet del produttore a partire dal 1° gennaio 2018.

2.3 SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

La Società dovrà fornire il servizio di supporto tecnico specializzato per un totale di 20 (venti) giorni/persona (Professional Services day – PS-EU-L) da erogare nel quadriennio 2018 – 2021. Il servizio dovrà essere erogato da personale Cyber-Ark specializzato.

La Società dovrà garantire il servizio di supporto tecnico on site a chiamata per tutta la durata del contratto, impegnandosi a garantire nei giorni stabiliti la presenza delle risorse professionali richieste. Si evidenzia che le prestazioni dovranno essere svolte **dalle ore 8:00 alle ore 17:00 dal lunedì al venerdì** con esclusione delle festività.

2.4 DURATA

Il contratto che verrà stipulato con Sogei decorrerà dal **01/01/2018** ed avrà efficacia per **48 (quarantotto) mesi**.



“Servizio di manutenzione del software CyberArk, acquisizione di nuove licenze e servizio di supporto specialistico”

3 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società dovrà comunicare alla Consip, congiuntamente alla presentazione della documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, 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, **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 ai paragrafi 3.1 e 3.2 attraverso la compilazione del documento denominato “Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei” e nelle modalità esplicitate al punto 5 lettera a) delle “Condizioni particolari di Rdo”.

3.3 LUOGO DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO E CONSEGNA

I servizi di manutenzione e di prestazione del supporto specialistico, nonché la consegna delle nuove licenze, dovranno essere effettuati presso la sede Sogei di Via Mario Carucci, 99, 00143 Roma.

3.4 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà effettuata ai sensi dell'art. 314 del DPR 207/2010 e verrà avviata, per i servizi a canone, entro il mese successivo al trimestre di riferimento, entro 10 giorni dalla data di consegna, per la fornitura delle nuove licenze ed entro il 5° giorno del mese successivo a quello dell'utilizzo dei giorni persona per il supporto specialistico.

A completamento della verifica positiva sarà prodotto il “Verbale di conformità” che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile della Fornitura e dal Responsabile Sogei.



“Servizio di manutenzione del software CyberArk, acquisizione di nuove licenze e servizio di supporto specialistico”

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale e i prodotti forniti siano corrispondenti con quanto richiesto, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.

In caso di esito negativo della verifica, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà concordato con il direttore dell'esecuzione di Sogei, all'eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati e/o alla sostituzione del prodotto.

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze e/o dopo la sostituzione del prodotto, Sogei procederà a una nuova verifica nei termini e con le modalità precedentemente indicate. 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.

Tale Verbale dovrà essere allegato alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

3.5 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Relativamente al servizio di manutenzione di 48 (quarantotto) mesi di cui al paragrafo 2.1, e al paragrafo 2.2 solo per la manutenzione delle nuove licenze fornite, si applica quanto previsto nel documento “Schema di contratto Sogei” all’art. 15 comma 3 - caso di servizi a canone:

“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, nella RDO o nel capitolato Tecnico (ove presente), successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento”.

Per quanto concerne la fornitura di nuove licenze di cui al paragrafo 2.2, ad esclusione del relativo servizio di manutenzione, si applica quanto previsto nel documento “Schema di contratto Sogei” all’art. 15 comma 1 - caso di acquisto di beni:

“Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel presente contratto per la fornitura di beni, da intendersi inclusivo del servizio di manutenzione in garanzia, il Fornitore potrà emettere fattura successivamente al certificato di verifica di conformità positivo”.

Per quanto concerne la fornitura del servizio di supporto specialistico cui al paragrafo 2.3, si applica quanto previsto nel documento “Schema di contratto Sogei” all’art. 15 comma 2 - caso di servizi a consumo:

“Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel presente contratto, il Fornitore potrà emettere fattura successivamente alla approvazione da parte della Committente del “consuntivo attività”, contenente il dettaglio delle prestazioni professionali erogate nel periodo



“Servizio di manutenzione del software CyberArk, acquisizione di nuove licenze e servizio di supporto specialistico”

di riferimento, nonché della verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento”.

3.6 LIVELLI DI SERVIZIO

Il servizio dovrà essere assicurato con orario 24x7 e dovrà comprendere:

- accesso completo alla Knowledge Base di CyberArk;
- supporto telefonico / email.

Gli aggiornamenti software dovranno essere disponibili **entro 60 (sessanta) giorni** dal loro rilascio.

La presa in carico del problema/malfunzionamento dovrà avvenire **entro e non oltre 8 (otto) ore solari dalla segnalazione**.

La risoluzione del problema/malfunzionamento e ripristino della completa funzionalità dell'apparecchiatura dovrà avvenire entro e non oltre **3 (tre) giorni lavorativi** dalla presa in carico del malfunzionamento.

Nel caso in cui la Società riscontri un malfunzionamento che richiede un periodo di ripristino superiore ai tre giorni lavorativi, la Società dovrà entro la scadenza dei termini, concordare con Sogei il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento.

3.7 LINGUA

Tutte le attività e la documentazione saranno in lingua italiana.

3.8 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.



“Servizio di manutenzione del software CyberArk, acquisizione di nuove licenze e servizio di supporto specialistico”

4 PENALI

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

- in caso di esito negativo della verifica di consegna e/o di conformità di cui al paragrafo 3.4, si applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo;
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di rilascio di nuove release di cui al paragrafo 3.6, Sogei applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per la presa in carico della segnalazione di malfunzionamento di cui al paragrafo 3.6, Sogei applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per la risoluzione del malfunzionamento di cui al paragrafo 3.6, Sogei applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;

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.