



Consip S.p.A.

“Servizio di manutenzione dei prodotti hw e sw Riverbed Cascade e AppResponse”

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEI PRODOTTI HW E SW RIVERBED CASCADE E APPRESPONSE



INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni	3
1.2	Contesto Tecnologico di riferimento	3
2	OGGETTO DEL CAPITOLATO	5
3	GESTIONE DELLA FORNITURA	7
	Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.	7
3.1	Responsabile delle attività contrattuali	7
3.2	Modalità di comunicazione	7
3.3	Adempimenti per la Sicurezza	7
3.4	Livelli di servizio	7
3.5	Luogo di svolgimento	8
3.6	Lingua	8
3.7	Riservatezza	8
3.8	Verifica di conformità	9
3.9	Modalità di fatturazione	9
4	PENALI	10



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.;
- **Amministrazione,** indica nel complesso le strutture del Ministero dell'Economia e delle Finanze deputate al settore delle politiche fiscali e sistema tributario, demanio e patrimonio statale, catasto e dogane, a mente del D.Lgs. 300/1999 e successivi regolamenti di attuazione;
- **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;
- **DT :** Dipartimento del Tesoro del MEF
- **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;
- **MEF:** Ministero dell'Economia e Finanze;
- **Prodotto:** i prodotti Riverbed oggetto del servizio di manutenzione;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio di manutenzione;
- **Responsabile delle attività contrattuali:** la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali

1.2 CONTESTO TECNOLOGICO DI RIFERIMENTO

L'erogazione della soluzione Cloud DT è fortemente condizionata dallo stato di funzionamento della “rete dati” presente presso il DT. A tale scopo è importante conoscere la disponibilità del servizio ma è fondamentale anche conoscere lo stato qualitativo del servizio stesso.



Per monitorare lo stato qualitativo del servizio di rete, nell'anno 2012, è stata effettuata l'acquisizione di un sistema di Realtime monitoring & troubleshooting, Cascade di Riverbed. Il sistema Cascade, attualmente in produzione, prevede la possibilità di trattare un massimo di 600.000 flussi (netflow) per minuto.

La soluzione XpertAppResponse di Riverbed è utilizzata per analizzare performance di rete e fornire dati di supporto per Capacity Planning sulla rete dell'Amministrazione Finanziaria.

I dati rilevati vengono storicizzati dalle appliance e poi messi a disposizione dell'Amministrazione per la consultazione e la generazione di Report ad hoc o alla struttura di gestione che a quella sistemistica per analisi di problematiche di rete.



2 OGGETTO DEL CAPITOLATO

Il presente Capitolato disciplina l'acquisizione del servizio di manutenzione dei prodotti Riverbed Cascade e AppResponse come di seguito descritti, ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento delle prestazioni richieste così come regolamentate, oltre che dal presente Capitolato, anche dalle Condizioni Contrattuali e dalle Condizioni Particolari di RdO.

Di seguito si riportano le tabelle con i prodotti oggetto di manutenzione.

Tabella A – Riverbed Cascade (Dipartimento del Tesoro)

N.	Modello / Serie	Funzione	Servizio richiesto
1	Cascade profiler	Analyzes performance	Manutenzione Cascade Profiler CAP-02260-High Gold <i>MNT-GLD-CAP-02260</i>
	LIC-CAP-2260-H	License Cascade Profiler CAP-2260-H	
	LIC-CAP-2260-CAA	Cascade Analytics License for CAP-02260-B010	
1	Cascade Gateway	Collects flow data	Manutenzione Cascade Gateway CAG-2260-F3 Gold <i>MNT-GPL-LIC-CAG-2260</i>
	LIC-CAG-2260-F3	License Cascade Gateway CAG-2260-F3	
2	Shark appliance	Packet capture & analysis	Manutenzione CSK-02200 Gold <i>MNT-GLD-CSK-02200</i>
1	Console Pilot	Console di monitoraggio	Supporto Cascade Pilot 1 User <i>MNT-CSP-LIC-USR-1</i>
	CSP-LIC-USR-1	Cascade Pilot 1 User	

La società dovrà garantire, per i prodotti indicati nella seguente Tabella A, il servizio di manutenzione, supporto hw/sw e aggiornamento sw/fw, per un periodo di 36 (trentasei) mesi a decorrere dal 14/09/2017.



Consip S.p.A.

“Servizio di manutenzione dei prodotti hw e sw Riverbed Cascade e AppResponse”

Tabella B - Riverbed AppResponse (Sogei)

N.	Modello / Serie	Funzione	Servizio richiesto
1	ARX3200-B010 APPRESPONSE (ARX-0320072119)	APPRESPONSE XPERT MOD. 3200	MNT-RASP-GLD-ARX3200
1	ALDIR200 ACELIVE DIRECTOR (ARXDIR200-79201)	APPRESPONSE XPERT MOD. 3200 DIR200	MNT-RASP-GLD-ARX3200
1	ARXVOI1K MODULE VOIP	APPRESPONSE XPERT VOIP MODULE LICENSE	MNT-RASP-ARXVOI1K

La società dovrà garantire inoltre, per i prodotti indicati nella seguente Tabella B, il servizio di manutenzione, supporto hw/sw e aggiornamento sw/fw, per un periodo di 24 (ventiquattro) mesi dalla data di stipula e fino al 31/12/2018.

La manutenzione dei prodotti indicati nella Tabella B risulta scaduta in data 31/12/2016.

Per quanto sopra, la società dovrà garantire il rilascio di nuove release, correzioni, aggiornamenti e miglioramenti dei prodotti e la relativa documentazione, immessi sul mercato nel periodo compreso fra il 01/01/2017 e la data di stipula del Contratto relativo alla presente acquisizione.

La fornitura delle nuove versioni o “update” dei prodotti software dovrà avvenire entro 60 (sessanta) giorni dalla data della loro immissione sul mercato italiano.

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



3 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

3.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

La Società dovrà comunicare, trasmettendolo alla Consip con la 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 alla 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 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 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.

3.4 LIVELLI DI SERVIZIO

Il servizio dovrà essere erogato nelle seguenti modalità:

1. Servizio di Manutenzione Hardware

- Il fornitore aprirà un “gold level support” direttamente con il vendor e dovrà essere fornita un’utenza autorizzata per l’accesso diretto sul web server di Riverbed;

Capitolato tecnico



- 24 x 7 Accesso al sito Web, Assistenza Telefonica e Email;
- manutenzione HW con il seguente SLA: il servizio dovrà essere erogato 8 ore al giorno, 5 giorni la settimana next bussines day (NBD);
- presa in carico del malfunzionamento entro 1 (uno) giorno lavorativo dalla chiamata;
- risoluzione del malfunzionamento entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla presa in carico;

2. Servizio di aggiornamento Software/Firmware

- Supporto aggiornamento firmware appliance, che include maintenance releases and major upgrades, da mettere a disposizione entro 60gg dall'uscita;
- presa in carico del malfunzionamento entro 1 (uno) giorno lavorativo dalla chiamata;
- risoluzione del malfunzionamento entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla presa in carico.

La chiusura di ogni segnalazione di malfunzionamento, sia hw che Sw, sarà dettagliata da un “rapporto di fine intervento”.

Nel caso in cui la Società riscontri un malfunzionamento che richiede un periodo di ripristino superiore ai 3 (tre) giorni lavorativi, la Società dovrà entro la scadenza dei termini, concordare con Sogei il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento.

3.5 LUOGO DI SVOLGIMENTO

Il servizio dovrà essere svolto presso le sedi di seguito indicate:

- sede MEF/CED DT - Via XX Settembre 97, Roma
- sede MEF/CED DT - Via A. Soldati 80, Roma
- sede SOGEI - Via Mario Carucci 99, Roma

3.6 LINGUA

Tutte le attività e la documentazione saranno in 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.

3.8 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà effettuata ai sensi dell'art. 314 del DPR 207/2010 e verrà avviata entro il mese successivo al trimestre di riferimento.

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

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, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.

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

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.

3.9 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Relativamente al servizio di manutenzione, 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



4 PENALI

In caso di ritardi rispetto agli obiettivi di intervento o di ripristino verranno applicate le seguenti penali:

- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla consegna delle nuove release, versioni e aggiornamenti, di cui al paragrafo 3.4, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla presa in carico della segnalazione di malfunzionamento hw o sw, di cui al paragrafo 3.4, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla risoluzione del malfunzionamento hw o sw, di cui al paragrafo 3.4, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- in caso in cui la risoluzione del malfunzionamento richieda un periodo di ripristino superiore ai 3 (tre) giorni lavorativi, di cui al paragrafo 3.4, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto, per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai tempi concordati con Sogei per il ripristino;
- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 3.8, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto, per ogni giorno lavorativo intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo.