



Consip S.p.A.

“Acquisizione licenze Sw Trend Micro Deep Security e relativi servizi di manutenzione e supporto specialistico”

## ***CAPITOLATO TECNICO***

### ***ACQUISIZIONE LICENZE SW TREND MICRO DEEP SECURITY E RELATIVI SERVIZI DI MANUTENZIONE E SUPPORTO SPECIALISTICO***



## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
1.1	Definizioni .....	3
<b>2</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA .....</b>	<b>4</b>
2.1	Dettaglio della fornitura .....	4
2.2	Licenze software e relativa manutenzione.....	4
2.3	Giornate a consumo di servizi professionali del partner certificato.....	5
2.4	Consegna e durata contrattuale .....	6
2.5	Servizio di supporto e aggiornamento.....	6
2.6	Manutenzione .....	6
2.7	Riservatezza .....	8
2.8	Adempimenti per la Sicurezza .....	8
<b>3</b>	<b>GESTIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>9</b>
3.1	Responsabile della Fornitura .....	9
3.2	Modalità di comunicazione .....	9
3.3	Verifica di conformità.....	9
3.4	Modalità di fatturazione.....	10
3.5	Livelli di servizio .....	10
<b>4</b>	<b>PENALI .....</b>	<b>12</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 la fornitura;
- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e la Società che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi o dei prodotti forniti e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo;
- Prodotto/Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., la Committente e beneficiaria;
- Amministrazione: indica l'insieme delle strutture del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei Conti nonché le altre Amministrazioni, compresi gli Enti e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attività di natura informatica;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura;
- Responsabile della fornitura: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.



## **2 OGGETTO DELLA FORNITURA**

### **2.1 DETTAGLIO DELLA FORNITURA**

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

- **nuove licenze prodotti software Trend Micro e relativo servizio di supporto e manutenzione**, secondo quanto dettagliato al successivo paragrafo 2.4;
- **giornate a consumo di servizi professionali certificati sulla tecnologia oggetto della fornitura, disponibili per tutta la durata del vigente contatto**, secondo quanto dettagliato al successivo paragrafo 2.3.

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

### **2.2 LICENZE SOFTWARE E RELATIVA MANUTENZIONE**

Nell'ambito dell'evoluzione architetturale dei servizi di sicurezza avanzata sul Cloud IaaS e la protezione dell'infrastruttura Desktop VDI per i clienti Sogei, è previsto l'acquisto di nuove licenze software.

La successiva Tabella 1 riporta l'elenco delle nuove componenti software da acquisire comprensive dei relativi servizi di supporto e manutenzione per 12 mesi:

**Tabella 1 – Nuove licenze software**

<b>Codice Prodotto</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Q.tà</b>
DX3TMMMAXLICLN	Deep Security - Malware Prevention - per CPU (Socket): New, 11-50 License,12 months	15
DX3CMMMAXLICLN	Deep Security - Network Security - per CPU (Socket): New, 11-50 License,12 months	15
DX3TMMMAXLIULN	Deep Security - Malware Prevention - per Non-Server System (Kiosk/POS/VDI): New, 501-1000 User License,12 months	501
DX3CMMMAXLIULN	Deep Security - Network Security - per Non-Server System (Kiosk/POS/VDI): New, 501-1000 User License,12 months	501



Alle licenze, oggetto di nuova acquisizione di cui alla precedente Tabella 1, dovranno essere garantiti, ulteriori 24 (ventiquattro) mesi, dal termine del primo anno di manutenzione, di servizi di supporto e manutenzione erogati dal Produttore.

La data di partenza dei Servizi di Manutenzione dovrà coincidere con quella del positivo collaudo di tutta la fornitura.

Nella successiva Tabella 2 è riportato l'elenco dei servizi di supporto e manutenzione software da acquisire per l'estensione al suddetto periodo.

**Tabella 2 – servizi di supporto e manutenzione per 24 mesi**

<b>Codice Prodotto</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Q.tà lic.</b>
DX3TMMMAXLICLR	Deep Security - Malware Prevention - per CPU (Socket): Maintenance, 11-50 License,24 months	15
DX3CMMMAXLICLR	Deep Security - Network Security - per CPU (Socket): Maintenance, 11-50 License,24 months	15
DX3TMMMAXLIULR	Deep Security - Malware Prevention - per Non-Server System (Kiosk/POS/VDI): Maintenance, 501-1000 User License,24 months	501
DX3CMMMAXLIULR	Deep Security - Network Security - per Non-Server System (Kiosk/POS/VDI): Maintenance, 501-1000 User License,24 months	501

### **2.3 GIORNATE A CONSUMO DI SERVIZI PROFESSIONALI DEL PARTNER CERTIFICATO**

<b>Risorse Professionali del partner certificato Trend Micro (Valori Indicativi)</b>	<b>Giornate/Uomo</b>
Installazione dei prodotti Trend Micro Start up progettuale e architettuale.	15
Manutenzione correttiva con visite on site programmate	15



## **2.4 CONSEGNA E DURATA CONTRATTUALE**

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

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

## **2.5 SERVIZIO DI SUPPORTO E AGGIORNAMENTO**

A decorrere dalla data di positiva verifica di conformità, 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.

## **2.6 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 paragrafo 3.5.

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;
- 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.

## **2.7 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.

## **2.8 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.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l’obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).





### **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 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 ai paragrafi 3.1 e 3.2 attraverso la compilazione del documento denominato **“Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei”**.

#### **3.3 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

La verifica di conformità verrà effettuata ai sensi dell'art. 314 del DPR 207/2010 e verrà avviata, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di consegna per quanto riguarda la fornitura delle licenze di cui alla Tabella 1 del paragrafo 2.2, entro il mese successivo al trimestre di riferimento, per quanto riguarda i servizi di manutenzione di cui alla Tabella 2 del paragrafo 2.2 ed entro il mese successivo al mese di riferimento, per quanto riguarda le giornate di supporto specialistico di cui alla Tabella del paragrafo 2.3.

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 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.

Tali Verbalì dovranno essere allegati alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

### **3.4 MODALITÀ DI FATTURAZIONE**

Per quanto concerne la fornitura di nuove licenze di cui alla Tabella 1 del paragrafo 2.2, 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”.*

Relativamente al servizio di manutenzione di cui alla Tabella 2 del paragrafo 2.2 lettera C), 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 successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento”.*

Relativamente all'acquisto dei servizi professionali di cui alla Tabella del 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 di riferimento, nonché della verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento”.*

### **3.5 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** le informazioni sullo stato del malfunzionamento, ferma restando la facoltà della Sogei di verificare ed eventualmente contestare tale motivazione.



#### **4 PENALI**

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

- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al termine previsto per la disponibilità delle licenze di cui al paragrafo 2.4, Sogei applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo nell'eliminazione dei vizi accertati a seguito di esito negativo della verifica di conformità come disciplinato al paragrafo 3.3, si applicherà alla Società una penale pari allo 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 3.4, 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 3.4, Sogei applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto.