



Consip S.p.A.

Servizio di manutenzione licenza sw “Webinspect” della HP

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI MANUTENZIONE LICENZA SW “WEBINSPECT” DELLA HP



INDICE

1	PREMESSA.....	3
1.1	Definizioni	3
1.2	Prescrizioni in materia di sicurezza	4
2	OGGETTO DELLA FORNITURA	4
2.1	Luogo di svolgimento	4
2.2	Servizi di manutenzione	4
3	GESTIONE DELLA FORNITURA.....	5
3.1	Responsabile della Fornitura.....	5
3.2	Modalità di comunicazione	5
3.3	Pianificazione delle attività	6
3.4	Supporto e aggiornamento	6
3.5	Manutenzione.....	6
4	VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	9
5	MODALITA' DI FATTURAZIONE	9
6	LIVELLI DI SERVIZIO	9
7	PENALI.....	11



1 PREMESSA

Il Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'economia e delle finanze, al fine di garantirsi un approccio sistematico alla sicurezza e mitigare il rischio di attacchi informatici, si è dotato di uno prodotto di test per analizzare le vulnerabilità delle applicazioni **HP Webinspect** per cui si richiede la continuità dei servizi manutentivi.

1.1 DEFINIZIONI

Nel testo del documento, ai termini di cui di seguito, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- Amministrazione: indica nel complesso le strutture organizzative facenti capo al Ministero dell'economia e delle finanze, ad Equitalia e a Sogei;
- 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;
- DAG: il Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'economia e delle finanze;
- Fornitura: indica il complesso delle richieste descritte nel presente documento;
- 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;
- MEF: il Ministero dell'economia e finanze;
- Patch: indica un file eseguibile creato per risolvere una criticità relativa ad una specifica funzionalità;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali
- Società: la Società aggiudicataria del servizio;
- Sogei: la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria del Servizio.



1.2 PRESCRIZIONI IN MATERIA DI 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 del DAG 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).

2 OGGETTO DELLA FORNITURA

Con la presente iniziativa vengono richiesti i seguenti oggetti di fornitura:

- rinnovo del **servizio di manutenzione** della licenza HP WebInspect Named User secondo quanto dettagliato al successivo paragrafo

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

2.1 LUOGO DI SVOLGIMENTO

Sedi del MEF (LA Rustica, Piazza Dalmazia e Via XX settembre)

2.2 SERVIZI DI MANUTENZIONE

Si richiede il rinnovo del servizio di manutenzione relativo alla licenza HP WebInspect 1 Named User SW cod. E-LTU - T9584AAE (intestata al DAG).

La Società dovrà pertanto fornire, nell'ambito della presente procedura, i servizi di supporto e manutenzione a decorrere dalla data di scadenza dell'attuale contratto 16/01/2018 e fino al 15 gennaio 2021, comprensivi della fornitura delle migliorie (nuove release, correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) .

Il servizio di manutenzione deve comprendere:

- l'invio delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei prodotti e relativa documentazione;



- la consegna di ogni update dei prodotti; Sogei avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti. Per update si intendono sia le nuove release che le nuove versioni dei prodotti;
- il supporto tecnico “*Hot line*” locale; il servizio di *Hot line* è definito come assistenza telefonica sulla diagnosi e sulla rimozione dei malfunzionamenti dei prodotti;
- la manutenzione preventiva: la Società si impegna a proporre e concordare con Sogei interventi (*tuning*) finalizzati all'ottimizzazione ed all'aggiornamento dei prodotti oggetto del servizio di manutenzione. La Società si impegna a sostenere tutte le spese necessarie alla eventuale trasferta del proprio personale presso i CED del MEF;
- ogni prestazione atta al ripristino dei malfunzionamenti, secondo le modalità descritte al successivo capitolo 3.5.

3 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione del servizio.

3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società aggiudicataria dovrà comunicare alla Consip, congiuntamente alla compilazione della documentazione di gara, il nominativo e i riferimenti del proprio Responsabile della Fornitura.

Il Responsabile della Società aggiudicataria sarà l'interlocutore unico della Sogei per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali. Sarà cura del responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata, sia in formato cartaceo che elettronico, tra il responsabile Sogei e quello della Società aggiudicataria.

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 paragrafo 7.



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 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ

La Società dovrà eseguire le attività nel rispetto delle modalità e dei tempi indicati in un programma concordato con Sogei.

Entro 48 ore antecedenti la data pianificata, la Società dovrà comunicare l'eventuale disdetta della attività che dovrà essere prontamente ripianificata. Il mancato rispetto, senza il preavviso di cui sopra, dell'attività concordata comporterà l'applicazione della penale.

3.4 SUPPORTO E AGGIORNAMENTO

A decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto, la Società è responsabile dei servizi di supporto e manutenzione previsti per tutti i prodotti supportati, 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.

Il rilascio degli aggiornamenti di software e/o della relativa documentazione, non a fronte di malfunzionamenti, dovrà avvenire **entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta** della Sogei.

3.5 MANUTENZIONE

La Società dovrà disporre di una struttura di assistenza tecnica per erogare i servizi di manutenzione, 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.

Il servizio dovrà essere attivo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00, esclusi il sabato e i giorni festivi.

A fronte di una segnalazione di malfunzionamento, effettuata da Sogei o da persone o imprese da essa delegate al supporto tecnico “Hot Line”, la Società è tenuta ad effettuare un



intervento per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore con i livelli di servizio descritti al capitolo 5.

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.

In caso di malfunzionamento è fondamentale che la documentazione relativa all'intervento sia aggiornata e riporti tutte le date in grado di attestare il rispetto dei livelli di servizio.

Per circostanze oggettive che impedissero alla Società il rispetto dei tempi di ripristino, 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 dell'apparato nei tempi previsti,



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

4 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà eseguita una volta che siano state ultimate le attività oggetto del contratto.

La verifica di conformità verrà eseguita direttamente dal Responsabile della Fornitura Sogei in contraddittorio con il Fornitore.

La verifica di conformità si intende positivamente superata solo se tutte le prestazioni contrattuali siano state eseguite a perfetta regola d'arte e secondo la documentazione tecnica e d'uso fornita dall'Impresa.

Solo a seguito della positiva verifica di conformità verrà emesso il relativo verbale.

5 MODALITA' DI FATTURAZIONE

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, successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento oltre ai dati identificativi del contratto.

6 LIVELLI DI SERVIZIO

Di seguito sono indicati i livelli di servizio definiti per l'espletamento del servizio oggetto della fornitura.

La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali per ritardato adempimento o ritardato ripristino, quantificate nei termini descritti nel successivo capitolo 6.

Ai fini dell'individuazione della gravità di un malfunzionamento, faranno fede le seguenti definizioni:

- **Critica:** il prodotto/servizio fornito, o parte di esso, risulta bloccato o non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; la situazione di blocco riguarda un'attività “business critical” della Sogei o dell'Organizzazione e interessa più di un utente;



- **Seria:** una componente del prodotto fornito, utilizzata per un’attività “business critical”, risulta non funzionante; è disponibile un workaround applicabile;
- **Media:** una componente del prodotto fornito non è conforme a quanto dichiarato nella relativa documentazione; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario ed esiste un workaround applicabile;
- **Bassa:** richieste di documentazione o informazioni; richieste di avanzamenti funzionali.

La presa in carico delle segnalazioni dovrà avvenire secondo una tempistica massima differenziata sulla base della gravità del disservizio, così come definita nell’elenco di cui sopra, ed indicata nella Tabella 1 che segue:

Tabella 1 - Tempi di presa in carico dei malfunzionamenti

Gravità	Tempo di presa in carico
Critica	2 ore
Seria	6 ore
Media	1 giorno lavorativo
Bassa	1 giorno lavorativo



7 PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo i seguenti casi:

- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine di comunicazione indicato al paragrafo 3.2 , si applicherà alla Società una penale pari a € 100,00 = (cento/00);
- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine di comunicazione indicato al paragrafo 3.3, si applicherà alla Società una penale pari a € 100,00 = (cento/00);
- nell'ipotesi in cui, nell'ambito del servizio di assistenza tecnica, si verifichi un ritardo rispetto ai termini di presa in carico di cui alla Tabella 1 al Capitolo 6, si applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto per ogni unità temporale di ritardo indicata nella Tabella 2 che segue, differenziata sulla base della gravità del disservizio:

Tabella 2 - Unità temporali utilizzate per l'applicazione delle penali

Gravità	Unità temporali
Critica	ogni ora di ritardo successiva alle 2 ore ammesse per la presa in carico
Seria	ogni ora di ritardo successiva alle 6 ore ammesse per la presa in carico
Media	ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al giorno ammesso per la presa in carico
Bassa	ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al giorno ammesso per la presa in carico

- mancato rispetto delle tempistiche per il preavviso dell'eventuale disdetta dell'attività concordata, per la mancata ripianificazione, di cui al precedente paragrafo 3.5, penale di € 100,00 (cento/00)

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.