



Consip S.p.A.

“Acquisizione e rinnovo di prodotti Hw e Sw per “Digital Forensics”

## ***CAPITOLATO TECNICO***

### ***ACQUISIZIONE E RINNOVO DI PRODOTTI HW E SW PER “DIGITAL FORENSICS”***



## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
1.1	Definizioni .....	4
1.2	Descrizione dell’esigenza.....	5
1.3	Prescrizioni in Materia di Sicurezza.....	5
<b>2</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA .....</b>	<b>7</b>
2.1	Sintesi della fornitura.....	7
2.2	Caratteristiche e identificazione dei prodotti.....	7
2.3	Dettaglio della fornitura.....	8
2.3.1	Prodotti Hardware (Nuova acquisizione).....	8
2.3.2	Prodotti Software.....	8
2.3.2.1	Prodotti Software di nuova acquisizione (Nuove licenze) .....	8
2.3.2.2	Prodotti Software da Aggiornare (Rinnovo SMS) .....	9
2.3.3	Fee di riattivazione.....	11
2.4	Consegna.....	11
2.5	durata e modalità di fornitura ed erogazione dei servizi.....	13
2.6	Installazione.....	13
2.7	Servizio di supporto e aggiornamento.....	14
2.8	Manutenzione .....	15
2.9	Riservatezza.....	16
<b>3</b>	<b>GESTIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>17</b>
3.1	Responsabile della Fornitura .....	17
3.2	Modalità di comunicazione .....	17



3.3	Verifica di conformità.....	17
3.4	Modalità di fatturazione.....	18
3.5	Livelli di servizio .....	18
3.5.1	<i>Livelli di Servizio per Aggiornamenti Hardware e Software.....</i>	<i>19</i>
3.5.2	<i>Livelli di Servizio per Malfunzionamenti.....</i>	<i>19</i>
<b>4</b>	<b>PENALI .....</b>	<b>21</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;
- Agenzia delle Dogane e dei Monopoli; beneficiaria;
- Amministrazione: si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinate ai servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società Pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attraverso le proprie infrastrutture informatiche, per disposizione legislativa o amministrativa (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica. Resta fermo che la Sogei potrà utilizzare il contratto per affidamenti di analogo oggetto per esigenze societarie o per altri clienti per i quali Sogei opera già o opererà in virtù di provvedimenti di legge, provvedimenti ministeriali o atti/disposizioni amministrative. Si precisa che per analogo oggetto si dovrà intendere che l'ambito applicativo, funzionale e tecnologico, nonché il contesto organizzativo nel quale i servizi dovranno essere erogati, siano strettamente coerenti con quelli descritti nella presente gara e che le modalità operative risultino compatibili con l'organizzazione, gli strumenti e le competenze richieste dalla documentazione di gara;
- 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.



## 1.2 DESCRIZIONE DELL'ESIGENZA

La presente specifica tecnica riguarda la fornitura di beni e servizi, da effettuarsi presso la sede del Sistema Informativo della Fiscalità.

La fornitura è finalizzata all'aggiornamento di prodotti software ed appliance hardware destinati ai laboratori di Digital Forensics di Sogei e di una Agenzia della Amministrazione Finanziaria, nonché dei relativi servizi di supporto e manutenzione.

Il presente documento indica puntualmente i prodotti da aggiornare, ovvero i nuovi che indirizzano i requisiti di compatibilità e interoperabilità, incluse eventuali configurazioni, specificità o elementi accessori, dettagliatamente identificati all'interno di ciascuna descrizione. Tali indicazioni costituiscono requisito minimo non derogabile.

Vista la varietà dei prodotti in aggiornamento, tra gli obiettivi del rinnovo c'è quello di conseguire e mantenere uniformità di scadenza dei periodi di supporto e manutenzione di tutti i prodotti, nuovi o preesistenti, al 31/12/2024.

In particolare per i prodotti software oggetto di rinnovo sono indicate le attuali date di scadenza, da estendere temporalmente. Eventuali informazioni relative agli identificativi di licenza (dongle ID o numeri identificativi di registrazione) sono riservate e potranno essere fornite, ove necessario, esclusivamente in fase successiva alla sottoscrizione contrattuale.

## 1.3 PRESCRIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA

Tutte le apparecchiature fornite devono essere conformi alla normativa vigente che regola la loro produzione, commercializzazione ed utilizzazione; devono inoltre rispettare, ciascuna per le singole specifiche caratteristiche, 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 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.



Le apparecchiature fornite devono essere marcate CE e devono essere corredate di informazioni utili al loro smaltimento integrale o parziale, in conformità con la vigente normativa in materia.

La Società dovrà fornire idonea documentazione in merito alla sicurezza di quanto fornito; in particolare, dovrà documentare l'eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene.

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.



## **2 OGGETTO DELLA FORNITURA**

### **2.1 SINTESI DELLA FORNITURA**

Obiettivo della presente fornitura è l'aggiornamento e/o l'estensione dei laboratori di Digital Forensics presenti in SOGEI e presso una Agenzia della Amministrazione finanziaria.

In particolare la fornitura prevede gli elementi principali che seguono:

- dispositivi hardware di supporto alla virtualizzazione di ambienti operativi;
- prodotti software per l'analisi forense nuovi, in upgrade o estensione del supporto da parte del produttore.

Nel contratto di fornitura dovranno inoltre essere inclusi i servizi di assistenza e manutenzione del fornitore su tutti i prodotti forniti.

### **2.2 CARATTERISTICHE E IDENTIFICAZIONE DEI PRODOTTI**

Tutti gli elementi devono essere integrabili in ambienti esistenti, pertanto per ciascun componente sono accuratamente indicati i parametri identificativi da rispettare, in particolare: marca, modello ed eventuali specificità e/o elementi accessori previsti per il singolo prodotto.

Oltre quanto descritto, sarà cura della Società evidenziare – ed inserire in offerta – eventuali elementi aggiuntivi ritenuti essenziali per il corretto funzionamento degli apparati, anche laddove questi non siano esplicitamente citati nel presente documento.

Tutti gli apparati hardware ed i prodotti software dovranno essere forniti nuovi, con sigillo integro e corredati di tutti i manuali d'uso e/o della documentazione tecnica, in originale, in lingua inglese o italiana.

L'elenco dei prodotti comprende elementi in produzione aggiornati al momento della redazione della presente specifica, identificati dai rispettivi codici di modello. Tali indicazioni sono arbitrarie ed a discrezione dei rispettivi produttori; è possibile quindi che si verifichino dei disallineamenti in tempi successivi alla pubblicazione del documento. A salvaguardia di ciò, è presente una descrizione dettagliata per la corretta identificazione del prodotto effettivamente richiesto.

Resta inteso che per ogni prodotto deve essere fornita l'ultima versione disponibile sul mercato alla data della consegna: qualora per alcuni prodotti hardware e/o software risultassero pubblicate nuove versioni rispetto a quanto qui indicato, ovvero fossero sostituiti da altri modelli di nuova generazione, dovranno essere forniti questi ultimi, anche se i prodotti qui indicati non risultassero ancora ufficialmente fuori produzione.

Di eventuali rimpiazzi, nonché di ogni mancata sostituzione di elementi resi obsoleti dalle evoluzioni di mercato, dovrà essere data indicazione e dettagliata giustificazione nella documentazione di consegna.

La fornitura di prodotti obsoleti, ovvero l'inadempienza rispetto alle notifiche qui prescritte, potrà costituire causa di rigetto in fase di ricezione e/o collaudo delle apparecchiature.



Conseguentemente, la SOGEI potrà richiedere la correzione della fornitura, attraverso la sostituzione degli apparati consegnati già obsoleti, ed applicare le relative penali per ritardata consegna.

### 2.3 DETTAGLIO DELLA FORNITURA

In questo capitolo sono elencati gli apparati hardware ed i prodotti software oggetto della fornitura, suddivisi per categorie omogenee. Gli elementi sono specificati con il massimo dettaglio attraverso dati identificativi del produttore, descrizione, quantità ed eventuali caratteristiche accessorie.

Tutte le caratteristiche e le configurazioni specificate costituiscono requisiti minimi obbligatori ai fini dell'ammissibilità dell'offerta.

#### 2.3.1 Prodotti Hardware (Nuova acquisizione)

SKU	Nome e Descrizione Prodotto	Q.tà	Scadenza Manutenzione
M05210	SEH DongleServer Pro (4+4 USB ports) - including RMK4 Rack Mount Kit (M0124)	3	31/12/2024

#### 2.3.2 Prodotti Software

Di seguito viene proposto l'elenco delle licenze software suddivise in gruppi omogenei a seconda che si tratti di nuove acquisizioni oppure aggiornamento ed estensione del solo periodo di supporto e manutenzione.

Per tutti i prodotti software valgono i requisiti di caratteristiche della licenza e scadenza del periodo di Software Maintenance Service (SMS), approfonditi nel prossimo capitolo.

Allo scopo di agevolarne la quotazione, ove applicabile, viene indicata l'attuale data di scadenza della licenza che eventualmente deve essere riattivata.

Le caratteristiche indicate costituiscono requisiti minimi obbligatori.

##### 2.3.2.1 Prodotti Software di nuova acquisizione (Nuove licenze)

Segue l'elenco dei prodotti software per cui è richiesta l'acquisizione di licenze ex novo, nella quantità indicata.

Le licenze si intendono tutte di tipo perpetuo/lifetime.

Produttore	Prodotto Software	Scad. SMS	Q.tà
BelkaSoft	BelkaSoft T – Triage – USB dongle	31/12/2024	1





	– 2 years SMS bundle		
DiskInternals	DiskInternals Recovery Suite (2 yrs SMS) <ul style="list-style-type: none"><li>– VMFS Recovery Pro</li><li>– RAID Recovery Pro</li><li>– Partition Recovery Business</li><li>– Mail Recovery Business</li></ul>	31/12/2024	<b>1</b>
F-Response	F-Response Consultant + Covert Edition <ul style="list-style-type: none"><li>– 2 years SMS bundle</li></ul>	31/12/2024	<b>2</b>
FAWproject	FAW Professional <ul style="list-style-type: none"><li>– USB dongle</li><li>– 2 years SMS bundle</li></ul>	31/12/2024	<b>2</b>

### 2.3.2.2 Prodotti Software da Aggiornare (Rinnovo SMS)

Segue l'elenco dei prodotti software, con licenze (di tipo lifetime/perpetuo) nelle quantità indicate già registrate a SOGEI, per cui è richiesto il rinnovo del periodo di supporto e manutenzione, con estensione nei termini descritti nel prossimo capitolo, nonché – ove necessario – l'eventuale integrazione/rinnovo dei dispositivi hardware di licenza (chiavi dongle) aggiornati.

A fianco di ciascuna voce viene indicata l'attuale data di scadenza del periodo di supporto da parte dei rispettivi produttori; periodo che, alla data di pubblicazione del presente bando di acquisto, in diversi casi dovrà essere riattivato.

Nella quotazione della fornitura dovrà pertanto essere valutato anche l'eventuale “fee di riattivazione” per colmare la soluzione di continuità, ove previsto dal produttore.

Tali elementi sono sufficienti alla quotazione economica preliminare. Eventuali identificativi di licenze già registrate potranno essere comunicati, su richiesta, esclusivamente a seguito della stipula contrattuale.

<b>Produttore</b>	<b>Prodotto Software</b>	<b>Attuale Scad.SMS</b>	<b>Pross. Scad.SMS</b>	<b>Q.tà</b>
Cellebrite	UFED Touch2 upgrade a UFED 4PC con reso hardware <ul style="list-style-type: none"><li>– Perpetual License</li><li>– Physical &amp; Logical Analyzer</li><li>– Full HW &amp; SW Update subscription (including cables &amp; accessories <b>updates</b>)</li></ul>	31/12/2021	31/12/2024	2



Cellebrite	UFED Cloud Analyzer – Perpetual License, dongle version	31/12/2021	31/12/2024	1
AccessData	FTK – Forensic Tool Kit – Cerberus – Visualization – Registry Viewer – AD Triage module – Password Recovery PRTK & DNA	31/12/2021	31/12/2024	2
BelkaSoft	Belkasoft X – Evidence Center – Floating perpetual license, USB Dongle – File System Module – Office Documents and SQLite Module – Mobile Device Analysis Module – Photo Forgery Detection Module – Decryption Module	31/12/2021	31/12/2024	1
Oxygen	Mobile Forensic Detective – USB dongle version	26/08/2021	31/12/2024	3
Passmark	OSF – OSForensics pro – serial number version	31/12/2021	31/12/2024	1
X-Ways	XWF – X-Ways Forensics – including: dongle insurance – Capture, Evidor, Trace, Replica	31/12/2021	31/12/2024	2
ElcomSoft	EPRB – Password Recovery Bundle – Forensic Edition – Additional Dictionaries	31/12/2021	31/12/2024	1
ElcomSoft	EMFB – Mobile Forensic Bundle – Additional Dictionaries – Multilingual Wordlists	31/12/2021	31/12/2024	1
GetData	Forensic Explorer (w/ Mount Image Pro) – Bundle, USB Dongle	31/12/2021	31/12/2024	1



Kernel DataRecovery	– Kernel Exchange Suite - Technician	31/12/2021	31/12/2024	1
MD5 Soft	VFC – Virtual Forensic Computing – Law Enforcement & Gov Edition – USB Dongle Version	31/12/2021	31/12/2024	2
Passware	Password Kit Forensics serial number version	31/12/2021	31/12/2024	1
Simple Carver	Extended Suite + Sql-FR Bundle – including SQLite Forensic Reporter	31/12/2021	31/12/2024	1
SysTools	MailXaminer – perpetual license, dongle version	31/12/2021	31/12/2024	1
USB Detective	– USB Detective Professional	31/12/2021	31/12/2024	2

**Si specifica che, nell’eventualità che la licenza di uno o più dei software indicati fosse scaduta da troppo tempo e la SMS fosse considerata non rinnovabile dal vendor, è possibile offrire una nuova licenza con scadenza 31/12/2024 per i software in questione.**

**Tali nuove licenze dovranno comunque essere in tutto e per tutto equivalenti alle precedenti e dovranno essere registrate a nome di Sogei come le altre di nuova acquisizione e successivamente rinnovabili oltre la scadenza del 31/12/2024.**

### 2.3.3 Fee di riattivazione

Nella quotazione della fornitura dovrà essere valutato anche l’eventuale “**fee di riattivazione**” per colmare la soluzione di continuità, ove previsto da uno o più produttori per i propri prodotti software con SMS già scaduta.

## 2.4 CONSEGNA

La Società dovrà effettuare la consegna completa di tutti i prodotti oggetto di fornitura, **entro e non oltre 30 (trenta) giorni solari** dalla data di stipula del contratto. Tale limite è applicato a tutti i prodotti in fornitura, hardware e/o software, nuovi o in rinnovo del periodo di SMS.

La consegna dei beni fisici dovrà essere effettuata presso il magazzino centrale di SOGEI S.p.A., sito in Via Mario Carucci 125 - 00143 Roma, rispettando l’orario di ricezione merci



dalle 08,30 alle 16,30 dal lunedì al venerdì. La data di consegna dovrà essere concordata, con adeguato anticipo, con i responsabili della SOGEI.

Tutti i beni hardware dovranno essere forniti nuovi e sigillati, nonché trasferiti e consegnati in imballaggi antiurto idonei, possibilmente con i singoli elementi separati ed adeguatamente protetti. I colli dovranno essere numerati e correttamente referenziati, dettagliando i rispettivi contenuti, nella documentazione di trasporto.

**Almeno 3 (tre) giorni lavorativi** 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 e la registrazione in asset, differenziati tra hardware e software, nonché a verificarne la rispondenza ai requisiti richiesti.

In particolare dovranno essere forniti:

- i dati identificativi di ogni apparato e/o componente hardware;
- i dati di registrazione e scadenza di tutti i prodotti software, nuovi e in rinnovo.

Le informazioni dovranno essere inviate in formato elettronico (ad indirizzi e-mail comunicati successivamente) e dovranno contenere al minimo, con esattezza e completezza, i dati indicati nei tracciati record che seguono:

Contratto	Tipo	Produttore	Prodotto	Q.tà	Matricola	Scadenza HMS
Rep. ###	HW				S/N	gg/mm/aaaa

Contratto	Tipo	Produttore	Prodotto	Q.tà	Versione	Scadenza SMS / Validità subscription
Rep. ###	SW				X.xx	gg/mm/aaaa

Le informazioni fornite dovranno includere la data di scadenza del periodo di supporto (HMS/SMS, Hardware o Software Maintenance Service) registrata presso il produttore. Tale data esatta, in termini di giorno/mese/anno, dovrà essere obbligatoriamente riportata ai fini di verifica documentale per tutti i prodotti.

La Società dovrà indicare nella suddetta tabella, quali prodotti sono di tipo “lifetime”, per un uso a tempo indeterminato e quali prodotti sono forniti in modalità subscription. Nel primo caso la data di scadenza identifica il termine di manutenzione sul prodotto, nel secondo caso indicherà la data di validità del software.

Si sottolinea altresì che, in ogni caso ed a prescindere dalle singole policy, la Società dovrà garantire i servizi di supporto tecnico ed aggiornamento per tutti i prodotti hardware e software in fornitura, nelle modalità e per tutto il periodo indicati nel presente capitolo.



A seguito della consegna verrà verificata la congruenza e consistenza della documentazione indicata nel paragrafo precedente, nonché la rispondenza di tutte le apparecchiature ed i prodotti forniti. A fronte di esito positivo di detta verifica, verrà prodotto il “Verbale di consegna”.

La produzione del citato documento è condizione essenziale per la fatturazione ed il pagamento dei corrispettivi alla Società.

Salvo diversa indicazione da concordare in sede di sottoscrizione contrattuale, non sono richiesti servizi di installazione e configurazione dei prodotti forniti.

## **2.5 DURATA E MODALITÀ DI FORNITURA ED EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Quale parte integrante ed obbligatoria della fornitura, la Società dovrà garantire i servizi di assistenza, manutenzione e supporto per ogni prodotto fornito, hardware e software, nuovi o in rinnovo, fino al 31/12/2024, con decorrenza dalla data ultima di consegna della totalità della fornitura.

In tutti i casi, le licenze dei prodotti sono da intendersi di tipo “lifetime”, per uso a tempo indeterminato, registrate presso il produttore a nome di SOGEI.

La data di scadenza di cui sopra si riferisce esclusivamente al periodo di supporto e manutenzione (SMS) per gli aggiornamenti di ciascun prodotto.

Il fornitore inoltre dovrà garantire, a suo totale onere per l'intero periodo contrattuale, con riferimento sia ai prodotti nuovi che in aggiornamento, sia hardware che software, i seguenti servizi:

- la prima fornitura di tutti i prodotti allineati all'ultima versione disponibile sul sito del produttore alla data della stipula;
- eventuali oneri di riattivazione per il supporto presso il produttore, in caso di soluzione di continuità rispetto alle date di scadenza evidenziate nel capitolo precedente;
- eventuali variazioni di policy di licenza intervenute in tale periodo;
- il supporto di manutenzione con tutti gli aggiornamenti di ogni major/minor version rilasciata nell'intero periodo, nonché di eventuali elementi accessori hardware e/o software, dalla prima consegna a tutto il periodo contrattuale.

Di seguito vengono specificate in dettaglio le modalità di erogazione del servizio.

## **2.6 INSTALLAZIONE**

Salvo diversa indicazione da concordare in sede di sottoscrizione contrattuale, non sono richiesti servizi di installazione e configurazione dei prodotti forniti.

A seguito della consegna verrà verificata la congruenza e consistenza della documentazione indicata nel paragrafo precedente, nonché la rispondenza di tutte le apparecchiature ed i prodotti forniti. A fronte di esito positivo di detta verifica, verrà prodotto il “Verbale di consegna”.



Successivamente, secondo i termini previsti dallo schema di contratto, a cura dei responsabili di SOGEI verrà attivata la procedura di collaudo, il cui esito positivo permetterà di produrre il documento finale “Verbale di installazione e collaudo”. Detto documento dovrà essere firmato sia dalla Società che dal responsabile di SOGEI.

La produzione dei citati documenti è condizione essenziale per la fatturazione ed il pagamento dei corrispettivi alla Società.

In fase di collaudo verrà verificata la corrispondenza esatta di tutto quanto fornito ai requisiti espressi nel presente documento.

**La verifica di congruità ed esattezza dei dati forniti, nonché la rispondenza ai requisiti qualitativi, quantitativi e temporali qui espressi, costituirà elemento vincolante al positivo collaudo della fornitura.**

Eventuali non conformità, anche della sola data di scadenza del supporto registrata sul sito di ciascun produttore, sia per prodotti nuovi che in aggiornamento, costituiranno inadempienza e potranno essere soggette alle penali contrattualmente previste.

## **2.7 SERVIZIO DI SUPPORTO E AGGIORNAMENTO**

A decorrere dalla data di consegna, la Società è responsabile dei servizi di supporto ed aggiornamento di tutti i prodotti hardware e software forniti, per l'intero periodo contrattualmente previsto.

Resta inteso che per tutto il periodo, fornitura e consegna di tutti i prodotti o elementi accessori, nonché eventuali restituzioni o sostituzione di apparati, anche soggetti a permuta, saranno a carico esclusivo della Società, che dovrà curare l'intermediazione col produttore originale per eventuali oneri di importazione e/o spedizione.

Per l'erogazione di tali servizi, la Società deve prevedere e mettere in atto:

- la registrazione, presso il produttore originale, di almeno un indirizzo e-mail del dominio *@sogei.it* (comunicato successivamente) per il supporto diretto da parte dei canali ufficiali di primo livello;  
tale contatto diretto dovrà essere possibile per SOGEI in totale autonomia e senza intermediazioni da parte della Società, che comunque potrà richiedere di esserne informata, fatte salve le necessità per cui tale intermediazione è espressamente richiesta (es. i casi di assistenza per malfunzionamento, la consegna di nuovi componenti o moduli, ecc.);
- l'accesso completo a documentazione tecnica, forum e canali di supporto, nonché eventuali sistemi di ticketing per l'assistenza diretta dei produttori;
- la notifica e la fornitura, a titolo non oneroso per SOGEI, da completarsi di volta in volta nel rispetto dei livelli di servizio dettagliati al paragrafo 3.5;
- tutte le nuove versioni, incluse major e minor release, dei prodotti software rilasciate nel suddetto periodo temporale;



- l'aggiornamento periodico - ogni qual volta disponibile - di estensioni ed accessori (es. cavi, accessori, adattatori, moduli aggiuntivi, ecc.) di tutti gli apparati hardware o bundle/package software forniti.

allo scopo di poter essere aggiornata dei nuovi rilasci che dovranno essere comunicati nei tempi indicati al paragrafo 3.5.1, parallelamente e non in alternativa all'indirizzo e-mail di SOGEI, la Società potrà registrare presso ciascun produttore anche un proprio indirizzo e-mail.

## **2.8 MANUTENZIONE**

La Società dovrà disporre di una struttura di assistenza tecnica, collocata sul territorio italiano, per erogare i servizi di manutenzione per tutta la durata e nei tempi previsti dallo schema di contratto, al fine di garantire la piena funzionalità di tutti i prodotti hardware e software 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: lun-ven 09.30 – 17.30).

A fronte di una segnalazione, infatti, la Società è tenuta a coordinare ed eventualmente ad effettuare un intervento di assistenza tecnica. Tutte le segnalazioni di eventuali malfunzionamenti verranno gestite dal sistema di comunicazione 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, ovvero i costi di trasferimento, riparazione e/o sostituzione degli apparati.

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 pertanto dovrà:

- accogliere ed analizzare la segnalazione ricevuta o la problematica rilevata;
- notificare a Sogei l'apertura del guasto riportando data e orario di accettazione;
- avviare una preliminare fase di analisi del malfunzionamento al termine della quale deve essere fornita una soluzione temporanea (workaround);
- comunicare l'esito della prima diagnosi a Sogei indicando i tempi di ripristino ipotizzati;
- coordinare gli interventi delle strutture della Società coinvolte;
- concordare con Sogei le modalità ed i tempi di intervento, curarne il monitoraggio;



- 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;
- 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.

## 2.9 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 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

Per tutti i prodotti hw e sw indicati ai paragrafi 2.3.1, 2.3.2.1 e 2.3.2.2, 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 o riattivazione.

A completamento di tale 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.



Parte integrante ed essenziale della verifica di conformità sarà la verifica della scadenza registrata presso ciascun produttore, compatibile (uguale o successiva) con la data del 31/12/2024 fissata.

In caso di scadenze non riconosciute o non compatibili con tale data, il prodotto non sarà considerato valido.

Eventuali non conformità, anche della sola data di scadenza del supporto registrata sul sito di ciascun produttore, sia per prodotti nuovi che in aggiornamento, costituiranno inadempienza e potranno essere soggette alle penali contrattualmente previste.

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 Verbale dovrà essere allegato alla fattura al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

### **3.4 MODALITÀ DI FATTURAZIONE**

Per quanto concerne la fornitura dei prodotti Hardware e Software di cui ai paragrafi 2.3.1 e 2.3.2.1 e 2.3.2.2, nonché, l'eventuale fee di riattivazione (se previste da uno o più produttori) di cui al paragrafo 2.3.3, 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”.*

### **3.5 LIVELLI DI SERVIZIO**

Di seguito sono indicati i livelli temporali ammessi per l'espletamento dei servizi di assistenza, supporto e manutenzione.

La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali per ritardato adempimento o ritardato ripristino, quantificate nei termini descritti nello schema di contratto.

E' fondamentale, quindi, 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:

- manifestata 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.

Il controllo dei livelli di servizio erogati dalla Società avverrà applicando i tempi e gli orari riportati di seguito.

### 3.5.1 Livelli di Servizio per Aggiornamenti Hardware e Software

La Società dovrà fornire, secondo le modalità di consegna (ove applicabile) precedentemente descritte e per l'intera durata del periodo di supporto previsto, tutti gli aggiornamenti per ogni nuovo rilascio di:

- prodotti software che prevedano la sola versione elettronica, da segnalare **entro 30 (trenta) giorni** solari dalla data di rilascio, utilizzando una casella di posta standard o un indirizzo Pec. Tale indirizzo email standard/Pec sarà rilasciato in fase di stipula all'aggiudicatario.
- componenti hardware e prodotti software su supporto fisico (inclusi i relativi dongle o token indispensabili all'utilizzo), da consegnare **entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni** solari dalla data di rilascio del produttore.

Sarà cura della SOGEI valutarne la applicabilità nel proprio ambiente.

### 3.5.2 Livelli di Servizio per Malfunzionamenti

Per ogni richiesta di assistenza tecnica per malfunzionamenti, la Società dovrà associare un numero identificativo univoco per il tracciamento nel sistema descritto precedentemente e dovrà comunicare alla SOGEI tale identificativo.

I livelli di servizio ammessi per gli interventi in caso di malfunzionamento sono i seguenti:

#### a) Tempistiche:

La Società dovrà assicurare un tempo massimo di intervento e/o presa in carico della segnalazione **entro 4 (quattro) giorni lavorativi** decorrenti dalla data della segnalazione stessa, comunicando al richiedente l'identificativo del ticket.

Per i casi di malfunzionamenti hardware, la Società si impegna a completare il ripristino degli apparati – con eventuale sostituzione integrale o parziale degli stessi – al massimo **entro 10 (dieci) giorni lavorativi** successivi alla presa in carico.

Per i malfunzionamenti software, la Società si impegna a fornire la soluzione del problema **entro 10 (dieci) giorni lavorativi** dalla data di presa in carico.



Sono considerate giornate lavorative quelle che vanno dalle 09:30 alle ore 17:30, dal lunedì al venerdì, escluse le festività nazionali.

Per ogni malfunzionamento non risolto nei termini sopra indicati verrà applicata una penale.

b) Modalità:

L'intervento correttivo dovrà essere effettuato conformemente alle policy di Supporto di ciascun prodotto, come riportato nei rispettivi siti internet.

Inoltre, nel caso in cui si riscontri un malfunzionamento che richieda un periodo di ripristino correttivo superiore ai tempi sopra indicati, la Società dovrà comunicare e concordare con SOGEI un 'workaround' necessario alla gestione temporanea in attesa della risoluzione del malfunzionamento.



#### 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 consegna dei prodotti hw e sw 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, rispetto ai termini che saranno concordati con i responsabili Sogei, 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 nel rilascio degli aggiornamenti di cui al paragrafo 3.5.1, 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 3.5.2, 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 si hw che sw di cui al paragrafo 3.5.2, Sogei applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto.