

## AS SDAPA PER L'ACQUISIZIONE DI UNA SOTTOSCRIZIONE DEL PRODOTTO OPENAM/AM FORGEROCK E DEL RELATIVO SUPPORTO SPECIALISTICO

### **CAPITOLATO TECNICO**

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'acquisizione di una sottoscrizione del prodotto OPENAM/AM FORGEROCK e del relativo supporto specialistico nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2246

Allegato 2 - Capitolato tecnico



## **INDICE**

|           |   |          |
|-----------|---|----------|
| <b>1.</b> | <b>GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA</b>                     | <b>3</b> |
| <b>2.</b> | <b>INTRODUZIONE</b>   | <b>4</b> |
| <b>3.</b> | <b>DEFINIZIONE DEL FABBISOGNO</b>                             | <b>4</b> |
| <b>4.</b> | <b>CONTESTO TECNICO-ORGANIZZATIVO</b>                         | <b>4</b> |
| <b>5.</b> | <b>OGGETTO, DURATA E SERVIZI INCLUSI NELLA FORNITURA</b>      | <b>5</b> |
| 5.1.      | Oggetto   | 5        |
| 5.2.      | Durata  | 5        |
| 5.3.      | Consegna ed installazione della Sottoscrizione software       | 6        |
| 5.4.      | Servizi inclusi nella fornitura                               | 6        |
| <b>6.</b> | <b>EROGAZIONE DEI SERVIZI</b>                                 | <b>7</b> |
| 6.1.      | Responsabile della fornitura                                  | 7        |
| 6.2.      | Servizio di Supporto specialistico                            | 7        |
| 6.3.      | Modalità di erogazione del servizio di supporto specialistico | 8        |
| <b>7.</b> | <b>ESECUZIONE DELLA FORNITURA</b>                             | <b>8</b> |
| <b>8.</b> | <b>VERIFICA DI CONFORMITÀ</b>                                 | <b>9</b> |



## 1. GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA

### GLOSSARIO

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Sogei</b>                         | Società Generale d'Informatica S.p.A. o Sogei   |
| <b>Amministrazione o Committente</b> | per Amministrazione si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinatarie dei 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, ogni altra attività di natura informatica |
| <b>Consip</b>                        | La società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato.  |
| <b>Impresa o Fornitore</b>           | La società affidataria del presente Appalto Specifico   |
| <b>Contratto</b>                     | Il contratto che verrà stipulato tra la Amministrazione e il fornitore. Documento dove sono enunciate le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura.   |
| <b>Fornitura</b>                     | La sottoscrizione del prodotto OPENAM/AM FORGEROCK e il relativo supporto specialistico offerti..   |
| <b>Malfunzionamento</b>              | Qualsiasi anomalia funzionale del software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.  |
| <b>Responsabile della Fornitura</b>  | La persona individuata dall'Impresa come interlocutore dell'Amministrazione e responsabile di tutte le attività contrattuali.   |
| <b>Giorni e Ore</b>                  | Nella documentazione per giorno e ora si intendono rispettivamente giorno lavorativo e ora lavorativa; l'orario previsto per la fornitura è dalle 8,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì.  |
| <b><u>TERMINOLOGIA</u></b>           |   |
| <b>Accettazione</b>                  | Validazione dei prodotti finali di fornitura.   |
| <b>Approvazione</b>                  | Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito.   |
| <b>Assistenza</b>                    | Supporto da parte di risorse professionali del fornitore ad attività di gestione dell'esercizio e di assistenza agli utenti.  |
| <b>Attivazione</b>                   | Comunicazione di nuove esigenze, quindi della partenza di un nuovo task.  |
| <b>Attività</b>                      | Quota parte di un servizio contrattuale, omogenea per tipologia, alla quale si applica una ben definita modalità di esecuzione.   |



|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Autorizzazione</b>         | Assenso a procedere con le attività sul singolo task, secondo la stima e la pianificazione proposte dal fornitore.         |
| <b>Consegna</b>               | Rilascio dei prodotti di fornitura, sia intermedi che finali.  |
| <b>Difetto</b>                | Errore presente sull'applicazione, latente finché non rilevato, la cui rimozione è a carico della manutenzione correttiva. |
| <b>Modalità di esecuzione</b> | Complesso di regole e clausole che regolano la prestazione dei servizi e delle attività oggetto della fornitura.           |
| <b>Task</b>                   | Una o più attività o interventi volta a soddisfare specifiche esigenze dell'Amministrazione.                               |

## 2. INTRODUZIONE

Il presente Capitolato Tecnico è parte integrante della documentazione della presente procedura e definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti dalla Committente Sogei S.p.A. per l'acquisizione di una sottoscrizione del prodotto OPENAM/AM FORGEROCK e del relativo supporto specialistico.

Le condizioni di cui al presente documento, gli atti e i documenti ivi richiamati, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

Le prescrizioni del presente capitolato rappresentano i requisiti minimi dell'affidamento.

## 3. DEFINIZIONE DEL FABBISOGNO

Sogei, nell'ambito dell'innovazione dei sistemi di Identity & Access Management (IAM) da lei gestiti, ha manifestato a Consip l'esigenza di acquisire la SW subscription della versione Enterprise del prodotto software ForgeRock Access Manager, fino ad oggi utilizzato in modalità open source nella piattaforma integrata che garantisce la fase di autenticazione degli utenti interni ed esterni al Sistema Informativo della Fiscalità nell'accesso ai servizi di business.

In quest'ottica la piattaforma IAM, sarà il punto di accesso per tutte le applicazioni e per tutti i servizi dell'Amministrazione Finanziaria in ambiente intranet e Internet costituendo lo strumento di governo delle identità digitali e dei loro profili autorizzativi rispetto alle risorse di business.

## 4. CONTESTO TECNICO-ORGANIZZATIVO

Nell'ambito dell'innovazione dei sistemi di Identity & Access Management (IAM) gestiti da Sogei è stata acquisita, nel 2016, una soluzione integrata di piattaforme e framework open-source che abilita le moderne funzionalità di gestione delle identità digitali.

La componente principale della soluzione è la piattaforma di Access Management OpenAm di ForgeRock nella versione Community (Open Source) che consente l'applicazione di politiche e controlli specializzati sull'accesso a risorse web, da parte dei singoli servizi di business, astruendo al "layer" applicativo le funzionalità di sicurezza.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'acquisizione di una sottoscrizione del prodotto OPENAM/AM FORGEROCK e del relativo supporto specialistico nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2246

Allegato 2 - Capitolato tecnico



La versione Enterprise di ForgeRock, rispetto alla versione Open Source attualmente in uso, offre alcune funzionalità irrinunciabili per Sogei che aumentano sensibilmente il livello di controllo e monitoraggio sul processo di autenticazione, mediante l'utilizzo di OpenID Connect, che semplifica e velocizza la creazione di soluzioni che richiedono ulteriori informazioni di identità.

Un'altra importante funzionalità offerta è quella di incorporare la federazione SAML2 nelle catene di autenticazione, consentendo l'utilizzo di identità federate in scenari di autenticazione più forti e a più fattori.

Infine, nell'ottica di rispondere agli ultimi requisiti normativi in merito alla privacy, la versione Enterprise del prodotto consente all'utente di fruire di prompt automatici per il consenso al trattamento dei dati personali, servizi self-service per la gestione del profilo, delle preferenze, e di altri requisiti chiave.

Inoltre, negli ultimi due anni le utenze censite e gestite da Sogei, soprattutto quelle relative ad utenti esterni (cittadini e professionisti) che si interfacciano con l'Amministrazione Finanziaria, sono aumentate sensibilmente da tre a undici milioni, a seguito dell'erogazione dei seguenti nuovi servizi: 730 Precompilato, Fatturazione Elettronica, Portale Unico Dogane e Monopoli.

Per i suddetti motivi, la componente fondamentale dell'Access Management, ForgeRock, deve essere variata da una tipologia di licensing di tipo Open Source ad una di tipo Enterprise.

## **5. OGGETTO, DURATA E SERVIZI INCLUSI NELLA FORNITURA**

### **5.1. Oggetto**

L'oggetto dell'esigenza espressa da Sogei riguarda l'acquisizione di:

- a. una "*Subscription Base + SPID*" del prodotto ForgeRock AM 12.000.000 external ID, SLA Bronze, con i seguenti moduli:
  - ✓ Intelligent AuthN;
  - ✓ Authorization;
  - ✓ Federation for support of Public Identity SPID;
  - ✓ SSO.
- b. 150 giornate di Supporto Specialistico, la cui erogazione potrà essere richiesta a consumo, da parte di Sogei, e che potranno essere utilizzate per lo svolgimento di diverse attività di configurazione dell'ambiente sistemistico e applicativo e di supporto alla esecuzione di Proof of Concept (PoC).

### **5.2. Durata**

La durata contrattuale prevista è di 36 mesi decorrenti dalla "data di accettazione della fornitura".

Il supporto specialistico potrà essere richiesto e quindi erogato dal fornitore nell'arco dei suddetti 36 mesi.



### 5.3. Consegna ed installazione della Sottoscrizione software

Almeno 10 (dieci) giorni prima della prevista consegna, la Società dovrà comunicare alla Sogei i dati di registrazione e scadenza della Sottoscrizione software.

Le informazioni relative ai beni dovranno essere inviate in formato elettronico all'indirizzo di posta elettronica [asset\\_sw@sogei.it](mailto:asset_sw@sogei.it). Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'Impresa dovrà attenersi per la consegna/invio dei dati.

| Repertorio Contratto | Produttore | Nome licenza | Quantità | Unità di misura | Versione | Sistema operativo | Part number |
|----------------------|------------|--------------|----------|-----------------|----------|-------------------|-------------|
|                      |            |              |          |                 |          |                   |             |

Inoltre a tale indirizzo il Fornitore dovrà inviare ogni informazione necessaria al fine di permettere l'identificazione del prodotto e la conseguente possibilità di utilizzarlo. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo l'impresa si impegna a comunicare il link da cui scaricare la licenza d'uso del prodotto, la chiave di accesso che consenta l'utilizzo della licenza stessa e la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

### 5.4. Servizi inclusi nella fornitura

I servizi inclusi nella fornitura della sottoscrizione di cui al precedente paragrafo 5.1 lettera a) sono di seguito indicati:

- Manutenzione che comprende la disponibilità immediata di Updates e Bug Fixes;
- Supporto Web (120re×5gg);
- Supporto via email (120re×5gg);
- Supporto telefonico (80re×5gg);
- 2 utenti autorizzati da Sogei all'accesso alla piattaforma di supporto.

Il servizio di manutenzione, così come gli altri servizi suindicati, sarà erogato a partire dalla "Data di accettazione della fornitura" con la disponibilità di patch, update e release software, documentazione del software e possibilità di ottenere workaround in caso di malfunzionamenti.

La Committente e/o l'Amministrazione comunicherà/anno al Fornitore i malfunzionamenti, mediante portale di supporto messo a disposizione dal fornitore, la cui presa in carico verrà confermata telematicamente o via fax ad un numero all'uopo preposto. Si precisa che i termini per l'eliminazione dei malfunzionamenti decorrono dalla conferma della presa in carico.

Il fornitore si obbliga, altresì, a fornire a Sogei un riferimento diretto da poter contattare ove necessario per malfunzionamenti o altre comunicazioni.

La presa in carico del malfunzionamento da parte del Fornitore dovrà avvenire entro e non oltre il termine di **1 (uno) giorno lavorativo** dalla segnalazione di malfunzionamento stesso, secondo le modalità sopradescritte.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'acquisizione di una sottoscrizione del prodotto OPENAM/AM FORGEROCK e del relativo supporto specialistico nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2246

Allegato 2 - Capitolato tecnico



Il ripristino della completa funzionalità del software dovrà avvenire entro e non oltre il termine di **3 (tre) giorni lavorativi** dalla presa in carico del malfunzionamento, secondo le modalità sopra descritte.

## 6. EROGAZIONE DEI SERVIZI

La sottoscrizione di cui al precedente paragrafo 5.1 lettera a) dovrà essere installata, configurata e personalizzata, improrogabilmente, **entro 15 (quindici) giorni** solari a decorrere dalla data di stipula del contratto oppure entro il diverso termine stabilito tra le parti.

Ultimate le operazioni di installazione, Sogei produrrà il “Rapporto di Fine Installazione”, o altro documento equipollente, recante le modalità di licensing della sottoscrizione installata nonché la dichiarazione di rispondenza del prodotto fornito alle specifiche di cui al presente Capitolato Tecnico.

### 6.1. Responsabile della fornitura

Prima della stipula del Contratto il Fornitore dovrà comunicare alla Committente e/o Amministrazione – nei tempi e con le modalità indicati nel Capitolato d’Oneri - il nominativo del proprio rappresentante designato quale **Responsabile della fornitura** (o Responsabile della Società per le attività contrattuali). In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi e contrattuali, l’interlocutore unico di Sogei.

Sarà cura del Responsabile della fornitura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Tale referente non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Il Responsabile della fornitura dovrà essere reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni su richiesta della Committente con un preavviso massimo di **3 giorni lavorativi**.

Il Responsabile della fornitura non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura.

Il Responsabile della fornitura dovrà in particolare:

- monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste.

### 6.2. Servizio di Supporto specialistico

Per l’effettuazione di interventi di natura sistemistica atti all’efficientamento dell’erogazione dei servizi che sfruttano le funzionalità della Sottoscrizione di cui al paragrafo 5.1, per il miglioramento delle infrastrutture di Identity & Access Management, per le attività di capacity planning e tuning della piattaforma, nonché per problematiche relative alla conduzione di tali infrastrutture, si richiedono **150 giornate** di supporto specialistico da erogarsi su richiesta di Sogei nell’arco dei 3 anni di valenza contrattuale.

Per tutta la durata del Contratto, potrà essere richiesta l’erogazione a consumo di giornate di Supporto Specialistico da parte di Sogei, fornite da un Sistemista specialista di prodotto (le cui competenze sono analoghe a quelle di uno specialista Forgerock con codice prodotto BC099), che potranno essere utilizzate per lo svolgimento di diverse attività di configurazione dell’ambiente sistemistico e applicativo e di supporto alla esecuzione di Proof of Concept (PoC), oppure nelle attività di migrazione di versione del prodotto indicato al paragrafo 5.1.



Al fine di erogare il suddetto servizio, è richiesto che il Fornitore impieghi personale tecnico in possesso della certificazione *ForgeRock Certified Access Management Specialist*, ottenuta attraverso processo di training erogato direttamente da ForgeRock, ed esperienza di almeno 3 anni in progetti sviluppati in aziende simili a Sogei per oggetto sociale o in progetti che coinvolgano un numero di utenti non inferiore a 100.000.

### **6.3. Modalità di erogazione del servizio di supporto specialistico**

Il servizio di supporto specialistico potrà essere richiesto dalla Sogei mediante email o fax, dal lunedì al venerdì, esclusi il sabato, la domenica ed i festivi, dalle ore 8:00 alle ore 18.00, e dovrà essere erogato **entro 2 giorni lavorativi** dalla ricezione della richiesta.

Il fornitore dovrà produrre, di volta in volta, quanto necessario per consentire alla Sogei di comprovare l'esistenza dei requisiti professionali richiesti.

Il servizio comprende tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del medesimo.

Tutte le attività e gli interventi richiesti ed erogati saranno consuntivati mediante apposita "Dichiarazione delle prestazioni rese", redatta a cura del fornitore ed accettata dalla Committente in fase di verifica di conformità, nella quale siano indicati gli interventi effettuati e per ciascuno di essi specificato l'orario di inizio, l'oggetto e la durata dell'intervento stesso (mezza giornata o giornata intera a seconda della durata dell'intervento).

Ai fini della fatturazione, come meglio specificato nel contratto, il Fornitore potrà presentare la fattura a SOGEI allegando ad essa la nota di verifica positiva e la Dichiarazione delle prestazioni rese debitamente firmata da entrambe le parti.

Il servizio sarà erogato su richiesta. Il numero di giornate indicate è puramente indicativo e Sogei si riserva la facoltà di utilizzare, in tutto o in parte, le giornate indicate.

## **7. ESECUZIONE DELLA FORNITURA**

I servizi oggetto del presente Capitolato dovranno essere erogati a Roma presso la sede Sogei di via Mario Carucci 99.

Al Fornitore è richiesto in tutte le attività della fornitura il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate dalla Committente; il Fornitore deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Il corrispettivo complessivo offerto dall'Impresa si intende comprensivo di tutte le attività richieste e necessarie per l'esecuzione della fornitura. Tale corrispettivo non potrà subire aumenti neanche al variare della pianificazione effettiva rispetto a quanto inizialmente previsto.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i referenti dell'Amministrazione, secondo

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per l'acquisizione di una sottoscrizione del prodotto OPENAM/AM FORGEROCK e del relativo supporto specialistico nell'ambito dello SDA per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni – ID 2246

Allegato 2 - Capitolato tecnico





modalità che saranno opportunamente concordate in fase di avvio.

L'Amministrazione si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte e di introdurre nuove modalità, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso all'Impresa. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta dell'Impresa, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli interventi.

Sogei si riserva di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale di Sogei nello svolgimento di tali attività.

## **8. VERIFICA DI CONFORMITÀ**

Entro il termine di **30 giorni solari** decorrente dalla data del "Rapporto di fine installazione" della sottoscrizione, la Sogei procederà ad effettuare la verifica di conformità tramite proprio personale provvedendo ad effettuare la verifica delle caratteristiche richieste nel Capitolato.

A tal fine, contestualmente al "Rapporto di fine installazione", di cui al precedente capitolo 6, il Fornitore dovrà consegnare un "Piano Operativo/di collaudo", contenente la proposta relativa alle operazioni e funzionalità che saranno oggetto di Verifica di conformità dei prodotti oggetto della fornitura.

Tale Piano Operativo dovrà essere approvato dalla Committente entro 15 (quindici) giorni solari dall'avvenuta consegna dello stesso. La Committente potrà richiedere eventuali modifiche sui termini proposti nel piano operativo, che dovranno essere recepite dal Fornitore entro il termine di 5 (cinque) giorni solari decorrenti dall'avvenuta ricezione della richiesta, pena l'applicazione delle penali. I termini previsti nel Piano operativo approvato dalla Committente devono intendersi inderogabili, pena l'applicazione delle penali. La verifica consiste nel riscontro dell'esistenza degli account sul sito del produttore tramite i quali compiere le operazioni di download di prodotto, di apertura di Service Request (SR) e accesso alla documentazione e knowledge base relativa.

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito verbale. La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni risultino eseguite a regola d'arte, sotto il profilo tecnico-funzionale, ed in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente documento.

L'Impresa è tenuta a prestare all'Amministrazione, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Amministrazione le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

La verifica di conformità della fornitura della Sottoscrizione di cui al precedente paragrafo 5.1 lett. a), verrà conclusa la prima volta, **entro 30 giorni solari** dalla data di avvio della verifica di conformità stessa, successivamente con cadenza annuale.

La verifica di conformità del servizio di Supporto Specialistico di cui al precedente paragrafo 5.1 lett. b) verrà effettuata con cadenza mensile entro il mese successivo al mese di riferimento.



Nel caso di esito positivo della verifica di conformità la data del verbale verrà considerata quale **“Data di accettazione della Fornitura”** con riferimento alla fornitura di cui al paragrafo 5.1, lett. a) e **“Data di accettazione del servizio”** con riferimento alla fornitura di cui al paragrafo 5.1, lett. b).

Il Verbale di verifica di conformità dovrà essere reso in forma scritta e sottoscritto dalle parti contraenti per approvazione e accettazione. Tale verbale dovrà essere allegato alla fattura al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

In caso di esito negativo della verifica di conformità, l’Impresa dovrà provvedere, a propria cura e spese, ad eliminare i vizi accertati entro il termine massimo di **5 (cinque) giorni solari** che decorrono dalla data del verbale. In tale ipotesi, la verifica di conformità verrà ripetuta, con le modalità precedentemente descritte pena l'applicazione delle penali previste dal contratto.

Nel caso in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo, l’Amministrazione, ferma l’applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire in tutto o in parte le prestazioni a terzi in danno dell’Impresa.

Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell’Impresa.

Le verifiche saranno ripetute in corso di esecuzione del contratto per le prestazioni continuative.