

APPALTO SPECIFICO PER LA FORNITURA DI SOTTOSCRIZIONI SOFTWARE  
FORGEROCK E SUPPORTO SPECIALISTICO A CONSUMO - ID 2688,  
NELL'AMBITO DELLO SDAPA ICT ID 2681

## **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 MANUTENZIONE</b>	<b>5</b>
5.1.	Oggetto	5
5.2.	Durata	5
5.3.	Consegna ed installazione delle sottoscrizioni software	5
<b>6.</b>	<b>EROGAZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>8</b>
6.1.	Sottoscrizioni	8
6.2.	Servizio di Supporto specialistico	8
6.3.	Modalità di erogazione del servizio di supporto specialistico	9
6.4.	Responsabile della fornitura	9
<b>7.</b>	<b>ESECUZIONE DELL'APPALTO</b>	<b>10</b>
7.1.	Pianificazione e Consuntivazione	10
7.2.	Verifica di conformità	10



## 1. GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA

### GLOSSARIO

<b>Amministrazione o Committente</b>	Società Generale d'Informatica S.p.A. o Sogei.
<b>Consip</b>	La società che, in qualità di stazione appaltante del presente appalto specifico, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato.
<b>Impresa o Fornitore</b>	La società affidataria della presente procedura ristretta
<b>Contratto</b>	Il Documento dove sono enunciate le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura.
<b>Fornitura</b>	Il complesso dei prodotti software e servizi offerti e le attività descritte nel presente documento tecnico.
<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.

### TERMINOLOGIA

<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 è parte integrante della documentazione della presente procedura e definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per l'acquisizione, per Sogei, di sottoscrizioni di prodotti software FORGEROCK e di servizi di 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**

La piattaforma Identity & Access Management (IAM), costituisce il punto di accesso per tutte le applicazioni e per tutti i servizi dell'Amministrazione Finanziaria, gestiti da Sogei in ambiente intranet e Internet, rappresentando lo strumento di governo delle identità digitali e dei loro profili autorizzativi rispetto alle risorse di business.

Sogei, nell'ambito dell'innovazione dei sistemi gestiti, manifesta quindi l'esigenza di:

- rinnovare la software subscription della versione Enterprise del prodotto software ForgeRock Access Manager, fino ad oggi utilizzato per garantire la fase di autenticazione degli utenti interni ed esterni al Sistema Informativo della Pubblica amministrazione gestita e nell'accesso ai servizi di business;
- disporre della componente di Forgerock Identity Gateway per la protezione dei servizi legacy, quindi quelli di più difficile integrazione con le moderne modalità di verifica credenziali e integrabile con l'Access Manager, esposti al cliente.

## **4. CONTESTO TECNICO-ORGANIZZATIVO**

La versione Enterprise di ForgeRock dovrà garantire:

- l'utilizzo di OpenID Connect, che semplifica e velocizza la creazione di soluzioni che richiedono ulteriori informazioni di identità;
- la federazione SAML2 nelle catene di autenticazione, consentendo l'utilizzo di identità federate in scenari di autenticazione più forti e a più fattori;
- la disponibilità all'utente di prompt automatici per il consenso al trattamento dei dati personali e servizi self-service per la gestione del profilo, delle preferenze, e di altri requisiti chiave, nel rispetto degli ultimi requisiti normativi in merito alla privacy;
- la disponibilità della componente Forgerock Identity Gateway.



## 5. OGGETTO, DURATA E MANUTENZIONE

### 5.1. Oggetto

Il presente appalto specifico riguarda l'acquisizione di:

- a. Sottoscrizioni Software Forgerock, per 36 mesi, il cui elenco, con le relative quantità, è riportato nella tabella seguente:

Codice Prodotto	Descrizione	Quantità
FIP-AuthZ-EXT	Authorization Module External	18.000.000
FIP-AuthZ-INT	Authorization Module Internal	220.000
FIP-Edge-Gateway-INT	Edge Security Identity Gateway Internal	220.000
FIP-Edge-Gateway-EXT	Edge Security Identity Gateway External	18.000.000
FIP-Fed-INT	Federation Module Internal	220.000
FIP-INAuthN-EXT	Intelligent Authentication External	18.000.000
FIP-Fed-EXT	Federation Module External	18.000.000
FIP-INAuthN-INT	Intelligent Authentication Internal	220.000
FIP-SUPPORT-SuccessPkg-Premium	ForgeRock Success Package - Premium Tier	1
AM-PUSH-AUTH	Push Authentication Simple Notification Service	1

**Tabella 1 - Fabbisogno**

- 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.

Il supporto specialistico potrà essere richiesto e quindi erogato dal fornitore nell'arco della durata contrattuale di cui sopra.

### 5.3. Consegna ed installazione delle sottoscrizioni software

Nell'ambito della fruizione delle sottoscrizioni si evidenzia che:

- per quanto riguarda le sottoscrizioni del Prodotto Forgerock AM, eventuali bug fix e nuove release dovranno essere consegnate ed installate come di seguito descritto;
- per quanto riguarda le sottoscrizioni del Prodotto Forgerock Identity Gateway, l'accesso di tipo "amministrativo" all'area dedicata del portale Forgerock per il download del prodotto di Identity Gateway dovrà essere comunicato come di seguito descritto.



Relativamente alla consegna dei prodotti chiesti dalla Committente, sia relativamente al perimetro base sia relativamente al perimetro opzionale, il fornitore in fase di stipula del contratto deve allegare un documento in formato .xlsx, che contenga il dettaglio sia delle licenze acquisite sia di quelle previste come opzionali ossia contenente le indicazioni del produttore, il nome commerciale, le relative quantità, la versione, la tipologia, gli importi economici di ognuna (costo + manutenzione), il periodo di validità previsto, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche.

Il Fornitore si obbliga, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla stipula, a mettere a disposizione della Committente le chiavi per l'utilizzo delle licenze e/o delle sottoscrizioni dandone comunicazione via e-mail alla casella di posta **ConsegnaSW@sogei.it**.

il Fornitore dovrà attivare la procedura per consentire a Sogei di effettuare il download del software dei prodotti richiesti e delle relative chiavi di licenza e fornire le informazioni utili per accedere al sito del download (indirizzo web del sito, utenza e password).

All'interno della email, il cui oggetto deve fare chiaramente riferimento al repertorio del contratto stipulato, devono essere presenti sia le chiavi di attivazione delle licenze (in casi eccezionali è possibile un rimando alla email inviata direttamente dal produttore per fornire tali chiavi direttamente a Sogei) e i certificati di proprietà delle licenze o POE, ove previsti.

Il Fornitore dovrà inviare alla medesima e-mail, nel corso della durata contrattuale, la disponibilità delle nuove versioni del prodotto.

**Non è accettata**, come oggetto di consegna, una licenza la cui validità è antecedente alla data di invio della suddetta e-mail, sono accettabili invece e-mail che contengano licenze la cui validità è successiva alla data di invio della suddetta e-mail previo accordo con i referenti Sogei per la categoria merceologica.

Non è accettata, come oggetto di consegna, una email che contenga esclusivamente l'elenco delle licenze senza né chiavi di attivazione né certificati di proprietà né indicazioni che consentano di collegarsi al sito del produttore e poterne verificare la consistenza nonché la fruibilità, né tale data verrà considerata idonea ai fini della validità della licenza e della verifica di conformità, che non potrà aver luogo.

Dalla mail dovranno risultare le seguenti informazioni:

- la ragione sociale del Fornitore;
- il numero di repertorio del Contratto;
- le chiavi di attivazione delle licenze fornite e/o i certificati di proprietà/utilizzo
- le istruzioni e le credenziali per accedere al sito del produttore e poter scaricare il SW

Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'impresa dovrà attenersi per la compilazione del documento indicato sopra, il template verrà consegnato al fornitore che dovrà restituirlo compilato.

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

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i termini indicati per la consegna delle licenze a seguito della richiesta della Committente, Sogei applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.



Qualora, per motivi tecnici, fossero necessarie specifiche autorizzazioni (chiavi di attivazione o simili) per installare nuove istanze dei prodotti stessi nel corso della durata contrattuale, la consegna delle suddette autorizzazioni dovrà essere eseguita dall'Impresa entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta della Committente, pena l'applicazione delle penali. Si precisa che la consegna della fornitura si intende comprensiva di ogni relativo onere e spesa.

Il Fornitore si impegna ad informare la Committente delle eventuali variazioni dei prodotti che dovessero intervenire nel corso di validità contrattuale.

In particolare, se venissero dismessi dal listino alcuni prodotti software opzionali, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetturelliche significativamente modificate, il Fornitore garantisce alla Committente la possibilità di acquistare i nuovi prodotti alle medesime condizioni dei prodotti originariamente previsti.

A tale documentazione il fornitore dovrà allegare una dichiarazione, in forma scritta e firmata digitalmente, inerente alla rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del Capitolato Tecnico. La ricezione della email da parte della Committente vale esclusivamente come avviso di ricezione dell'oggetto di fornitura, essendo la sua accettazione definitiva subordinata all'esito positivo della verifica di conformità.

Nel caso che uno o più dei prodotti di cui al perimetro base ed opzionale venissero dismessi dal listino, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetturelliche significativamente modificate, il Fornitore garantirà alla Committente la possibilità di effettuare download dei nuovi prodotti alle medesime condizioni per i prodotti originali.

Il Fornitore consegnerà alla Committente, ai fini della sua approvazione, entro 15 (quindici) giorni solari a decorrere dalla data di stipula del contratto anche il *Piano operativo/di collaudo* contenente una proposta relativa ai termini per l'installazione, l'attivazione, la configurazione della fornitura e la verifica di conformità, nel rispetto di quanto previsto nel presente contratto.

Ultimate le operazioni di installazione, l'Impresa dovrà consegnare alla Committente un "Rapporto di Fine Installazione" recante le seguenti indicazioni: tipo, part number e modalità di licensing dei prodotti software installati, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche del Capitolato Tecnico e le articolazioni delle prove proposte per la Verifica di conformità.

#### **5.4. Servizi inclusi nella Fornitura**

I servizi inclusi nella fornitura delle sottoscrizioni 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 (12orex5gg);
- Supporto via email (12orex5gg);
- Supporto telefonico (8orex5gg);
- 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.

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**

### **6.1. Sottoscrizioni**

Le sottoscrizioni di cui al precedente paragrafo 5.1 lettera a) dovranno essere disponibili, in relazione al numero di utenti interni ed esterni indicati, improrogabilmente, **entro 15 (quindici) giorni** solari a decorrere dalla data di stipula del contratto oppure entro il diverso termine stabilito tra le parti.

Verificata la disponibilità, il Fornitore produrrà un documento recante la dichiarazione di rispondenza del prodotto fornito alle specifiche di cui al presente Capitolato Tecnico.

### **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 della durata 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.





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, dal lunedì al venerdì 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 verificare la sussistenza dei requisiti professionali richiesti.

Il servizio comprende tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del medesimo, che sono a carico del fornitore.

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 sia 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. Sogei si riserva la facoltà di utilizzare, in tutto o in parte, le giornate indicate al precedente paragrafo 5.1 lettera b) .

### **6.4. Responsabile della fornitura**

L'Impresa comunicherà all'Amministrazione 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.

La presenza e l'attività di 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:



- predisporre ed aggiornare il Piano operativo/di collaudo;
- monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste;
- farsi carico della soluzione dei problemi tecnici e/o di eventuale non disponibilità della Sottoscrizione che dovessero verificarsi nel corso della durata contrattuale.

## **7. ESECUZIONE DELL'APPALTO**

Le prestazioni oggetto del presente capitolato dovranno essere erogate a Roma presso la sede Sogei di via Mario Carucci 99.

Al Fornitore è richiesto 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 dell'appalto. 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 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.

### **7.1. Pianificazione e Consuntivazione**

Il Fornitore si impegna a ottenere dalla Committente il rilascio della regolare esecuzione delle prestazioni prima di emettere la relativa fattura (che sarà associata alla regolare esecuzione attraverso appositi codici identificativi, da concordare).

### **7.2. Verifica di conformità**

Le prestazioni oggetto del Contratto, saranno sottoposte a Verifica di conformità da parte della Committente al fine di riscontrare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni del Contratto e dei suoi Allegati. Per la disciplina di tali verifiche si rinvia allo schema di Contratto.