

## **CAPITOLATO TECNICO**

**Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i, per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA)**

## **LOTTO UNICO**

## **ID SIGEF 2834**

**CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO**

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i, per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

## Indice

<b>1</b>	<b>RELAZIONE DESCRITTIVA</b>	<b>6</b>
1.1	Oggetto dell'Accordo Quadro	9
1.2	Architettura della rete internazionale	10
1.3	Prescrizioni generali	11
1.4	Riferimenti Normativi	13
<b>2</b>	<b>SERVIZI DI CONNETTIVITA'</b>	<b>15</b>
2.1	Servizi di connettività Best Effort	21
2.2	Servizi di connettività a Banda Garantita	22
2.3	Servizi di connettività per le sedi attuali	22
2.4	Esigenze di connettività	23
2.5	Nuove esigenze di connettività	25
<b>3</b>	<b>SERVIZIO DI SICUREZZA</b>	<b>26</b>
3.1	Next Generation Firewall	33
3.2	Gestione degli incidenti di sicurezza	35
<b>4</b>	<b>SERVIZIO PROFESSIONALE DI SUPPORTO SISTEMISTICO E/O OPERATIVO</b>	<b>39</b>
<b>5</b>	<b>SERVIZI TRASVERSALI</b>	<b>42</b>
5.1	Network Operation Center (NOC)	43
5.2	Security Operation Center (SOC)	44
5.3	Gestione e Manutenzione	47
	5.3.1 Servizio di trasloco	49
5.4	Contact Center	50
<b>6</b>	<b>INTERCONNESSIONE ALLA QXN</b>	<b>51</b>
<b>7</b>	<b>STRUMENTI DI MONITORAGGIO E REPORTISTICA</b>	<b>55</b>

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

7.1	Strumenti di Supervisione e Monitoraggio	55
7.1.1	Strumenti di Supervisione e Monitoraggio dell'Accordo Quadro per l'Amministrazione Aggiudicatrice	55
7.1.2	Strumenti di Supervisione e Monitoraggio per le Amministrazioni Contraenti	56
7.2	Servizi di Rendicontazione, Fatturazione e Reportistica	56
7.2.1	Servizio di reportistica per Consip/AgID	57
7.2.2	Servizi di rendicontazione, fatturazione e reportistica per le Amministrazioni Contraenti	57
<b>8</b>	<b>MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>58</b>
8.1	Piano dei Fabbisogni	59
8.2	Progetto dei Fabbisogni	61
8.3	Contratto esecutivo	63
8.4	Installazione	65
8.5	Migrazione	65
<b>9</b>	<b>VERIFICHE DI CONFORMITA' E COLLAUDI</b>	<b>66</b>
9.1	Prescrizioni generali	66
9.2	Verifica di conformità e collaudo iniziale per l'Amministrazione Aggiudicatrice	66
9.2.1	Documentazione di riscontro	67
9.3	Collaudo per le singole Amministrazioni	68
<b>10</b>	<b>SLA E PENALI</b>	<b>69</b>
10.1	Definizioni relative ai Livelli di Servizio	69
10.2	Livello di servizio, penali e reportistica per le Amministrazioni	79
10.2.1	Servizi di connettività	81
10.2.2	Servizio di sicurezza	85
10.2.3	Contact Center	93

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

	10.2.4 Progetto dei Fabbisogni, Reportistica, Collaudo	95
<b>11</b>	<b>GESTIONE DELL'ACCORDO QUADRO</b>	<b>102</b>
<b>12</b>	<b>REVISIONE PREZZI</b>	<b>103</b>
12.1	Revisione dei prezzi dell'Accordo Quadro e dei Contratti esecutivi	105
<b>13</b>	<b>SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE</b>	<b>106</b>

## Indice delle figure

Figura 1 - Schema di principio della Rete Internazionale S-RIPA .....	10
---	----

## Indice delle tabelle

Tabella 1 - Glossario .....	8
Tabella 2 - Indirizzi IP da rendere disponibili .....	21
Tabella 3 - Classificazione livello di gravità di incidente di Sicurezza .....	29
Tabella 4 - Fasce Servizio NGFW .....	33
Tabella 5 - Requisiti funzionali minimi del servizio NGFW .....	34
Tabella 6 - Criteri di valutazione tecnica – Servizio NGFW .....	35
Tabella 7 - Requisiti minimi figure professionali - Supporto specialistico .....	41
Tabella 8 - Definizione relative ai livelli del servizio .....	79
Tabella 9 - SLA e Penali Servizi di Connettività.....	82
Tabella 10 – Miglioramento SLA Gestionali Servizi di Connettività .....	83
Tabella 11 - Report Contrattuale SLA e Penali Servizi di Connettività .....	84
Tabella 12 - SLA e Penali Servizio di Sicurezza.....	88
Tabella 13 – Miglioramento SLA Gestionali Servizio di Sicurezza NGFW, RTO e RPO.....	89
Tabella 14 - Report Contrattuale SLA e Penali Servizio di Sicurezza .....	93

### CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i, per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Tabella 15 - SLA e Penali Contact Center .....	94
Tabella 16 - Report Contrattuale SLA e Penali Contact Center .....	95
Tabella 17 - SLA e Penali Progetto dei Fabbisogni, Reportistica, Collaudo.....	97
Tabella 18 – Miglioramento SLA Tempo di consegna del Progetto dei Fabbisogni .....	98
Tabella 19 - Report Contrattuale SLA e Penali Progetto dei Fabbisogni, Reportistica, Collaudo ..	101
Tabella 20 - Servizi oggetto dell'AQ e relativi Indici di Riferimento .....	104
Tabella 21 - Indici ISTAT associati agli Indici di Riferimento .....	104

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

## 1 RELAZIONE DESCRITTIVA

Il presente documento definisce i requisiti tecnici per la realizzazione, da parte del Fornitore aggiudicatario della gara, dei Servizi della Rete Internazionale delle Pubbliche Amministrazioni (S-RIPA), i requisiti relativi alle modalità con cui il Fornitore stesso deve erogare tali servizi, nonché i requisiti che le offerte dei concorrenti devono rispettare.

La numerazione dei requisiti segue il formato [R.N]. dove “R” sta ad indicare “requisito” ed N la numerazione progressiva.

Per agevolare la lettura del documento viene di seguito riportato il glossario dei termini più frequentemente utilizzati:

Termini	Definizione
<b>Amministrazione Aggiudicatrice</b>	Consip S.p.A.
<b>AgID</b>	Agenzia per l'Italia Digitale
<b>ACN</b>	Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale
<b>Amministrazioni Pubbliche o Pubbliche Amministrazioni (PA)</b>	le Pubbliche Amministrazioni legittimate ad utilizzare l'Accordo Quadro ai sensi della normativa vigente (di seguito per brevità anche Amministrazioni).
<b>Accordo Quadro (AQ)</b>	Il contratto che viene stipulato con l'Aggiudicatario della presente iniziativa di gara.
<b>Amministrazione/i Contraente/i</b>	La/e Amministrazione/i Pubblica/che che utilizza/utilizzano l'Accordo Quadro nel periodo della sua validità ed efficacia mediante stipula dei Contratti Esecutivi derivanti dall'Accordo Quadro.
<b>Capitolato Tecnico</b>	Il presente documento.
<b>Fornitore</b>	L'aggiudicatario della presente gara
<b>Fornitore QXN</b>	Il fornitore della QXN
<b>Piattaforma acquisti in rete/Sistema</b>	Sistema di E-procurement della Pubblica Amministrazione
<b>Sede dell'Amministrazione Contraente</b>	Il punto di consegna dei servizi da parte del Fornitore.
<b>Servizi</b>	Tutti i servizi oggetto della presente procedura di gara.
<b>Contratto Esecutivo o Contratto Attuativo (CE)</b>	Il documento, comprensivo degli eventuali allegati, con il quale le Amministrazioni Contraenti utilizzano l'Accordo Quadro, impegnando il Fornitore alla prestazione dei servizi richiesti nel rispetto delle modalità e delle specifiche contenute nel presente Capitolato Tecnico e nell'Offerta

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Termini	Definizione
	Tecnica del Fornitore, nonché alle condizioni economiche fissate dal Fornitore medesimo nell'Offerta Economica
<b>Responsabile del Servizio</b>	Il referente, nominato dal Fornitore, responsabile nei confronti di Consip e delle Amministrazioni per l'esecuzione del presente Accordo Quadro e dei singoli Contratti esecutivi; rappresenta ad ogni effetto il Fornitore
<b>Responsabile del Contratto Esecutivo</b>	Il referente, nominato dal Fornitore, responsabile di gestire e risolvere le problematiche legate al contratto esecutivo. Può coincidere o meno con il Responsabile del Servizio.
<b>Responsabile tecnico per l'erogazione dei servizi</b>	Il referente, nominato dal Fornitore, responsabile di coordinare dal punto di vista operativo tutte le attività legate ai servizi oggetto del presente Accordo Quadro e punto di riferimento per l'attivazione di nuovi servizi.
<b>Responsabile dell'Amministrazione Contraente</b>	Il referente, nominato dall'Amministrazione Contraente, quale responsabile dei rapporti con il Fornitore sia nelle fasi propedeutiche alla stipula del Contratto Esecutivo sia nelle fasi successive
<b>Referenti AgID</b>	Referenti nominati da AgID nell'ambito del Comitato di Direzione Tecnica
<b>Infranet</b>	Componente di trasferimento con indirizzamento pubblico che connette tra loro le singole Amministrazioni attestates sul medesimo ISP o su ISP differenti attraverso la QXN (Qualified eXchange Network)
<b>Intranet</b>	Componente di trasferimento con indirizzamento privato costituita dal dominio interno alla singola Amministrazione che connette tutte le sedi della stessa (o un loro sottoinsieme)
<b>Network Operation Center (NOC)</b>	Centro di controllo delle funzionalità della rete.
<b>Security Operation Center (SOC)</b>	Centro di controllo delle funzionalità di sicurezza della rete.
<b>Network Time Protocol (NTP)</b>	Protocollo che consente ai computer su Internet di sincronizzare i loro orologi con un tempo di riferimento.
<b>Punto di Accesso ai Servizi (PAS)</b>	Punto fisico del Dominio che permette l'accesso ad ognuno dei servizi e che funge da riferimento per le misure
<b>Point of Presence (PoP)</b>	Punto di accesso alla rete, fornito da un Internet Service Provider (ISP), in grado di instradare il traffico agli utenti finali connessi ad esso.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Termini	Definizione
<b>Qualified eXchange Network (QXN)</b>	È l'infrastruttura che interconnette le reti di tutti i Soggetti Titolati ad accedervi che abilita la fruizione dei servizi di comunicazione tra le Pubbliche Amministrazioni.
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	Contratto fra utente e gestore di un servizio in cui vengono specificati i parametri gestionali e prestazionali minimi da garantire per il servizio stesso.
<b>Next Generation Firewall (NGFW)</b>	Firewall di nuova generazione che include funzionalità di ispezione a livello applicativo, consentendo di prevenire intrusioni e abilitando funzioni di analisi e rilevamento di malware.

**Tabella 1 - Glossario**

Il presente Capitolato Tecnico descrive le condizioni, le modalità, le caratteristiche ed i livelli di servizio minimi dei servizi oggetto di gara, il cui mancato rispetto o inosservanza è causa di esclusione dalla procedura. Il concorrente deve formulare un'offerta tecnica mediante la presentazione di un'"Offerta Tecnica" conforme a quanto richiesto nell'Allegato "*ID 2834 - SRIPA - Allegato 6 - Modello di offerta tecnica*" e di una "Relazione Tecnica" conforme a quanto richiesto nell'Allegato "*ID 2834 - SRIPA - Allegato 5 - Relazione tecnica*" al Capitolato d'Oneri cui si rinvia.

L'"Offerta Tecnica" e la "Relazione Tecnica" – ferme restando le predette prescrizioni del Capitolato Tecnico che, in quanto minime, sono richieste a pena di esclusione del concorrente medesimo – contengono le eventuali condizioni, modalità, caratteristiche e livelli di servizio migliorativi, e specificano le modalità di prestazione di particolari servizi o di suoi singoli elementi, laddove tali modalità non siano già definite nel presente Capitolato.

Tutte le durate e gli intervalli di tempo previsti nel presente Capitolato sono da intendersi come solari (di calendario), salvo dove diversamente indicato.

Laddove non diversamente indicato, per ciascun parametro per il quale si richiede al concorrente, nell'intero capitolato, di indicare il valore caratteristico della propria offerta tecnica, il concorrente deve utilizzare due cifre decimali (ad es: 12,34), anche nel caso di percentuali (ad es: 56,78%).

Valori con un numero maggiore di decimali sono arrotondati al secondo decimale, per difetto se la terza cifra decimale è compresa tra 0 e 4, e per eccesso se la terza cifra decimale è compresa tra 5 e 9. Ad esempio:

- 21,264 viene arrotondato a 21,26;

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834



- 21,265 viene arrotondato a 21,27.

Nei casi in cui sia invece richiesta l'indicazione di un valore intero, qualora il valore indicato dal concorrente contenga delle cifre decimali, è arrotondato all'intero inferiore, se la prima cifra decimale è compresa tra 0 e 4, e all'intero superiore se la prima cifra decimale è compresa tra 5 e 9. Ad esempio:

- 1,4 viene arrotondato a 1;
- 1,5 viene arrotondato a 2.

### 1.1 Oggetto dell'Accordo Quadro

Oggetto dell'Accordo Quadro è la fornitura dei servizi della rete internazionale per la pubblica amministrazione (SRIPA) e, in particolare, è richiesta l'erogazione dei seguenti servizi per le Pubbliche Amministrazioni aventi sede estere (salvo le sedi principali collocate in territorio italiano) a remunerazione specifica:

- servizio di connettività IP e accesso IP ad Internet tramite collegamento terrestre e satellitare;
- servizio di sicurezza per la prevenzione, rilevamento e gestione degli incidenti informatici;
- servizio di supporto sistemistico e/o operativo;
- ulteriori servizi inclusi tra cui:
  - o servizio di definizione del piano dei fabbisogni delle PA;
  - o servizio di fornitura/installazione/configurazione/attivazione/gestione e manutenzione (da remoto e on-site) dell'hardware e del software necessario all'erogazione dei servizi per la RIPA;
  - o servizio di monitoraggio della rete attraverso la messa a disposizione di un NOC;
  - o servizio di monitoraggio degli eventi riguardanti la sicurezza tramite la messa a disposizione di un SOC;
  - o servizio di Contact Center;
  - o servizio di rendicontazione e fatturazione;
  - o servizio di reportistica.

In ogni caso, tutti i servizi previsti nel presente capitolato sono da ritenersi inclusi nell'Offerta Economica formulata in risposta alla presente gara.

Per le attività svolte ai fini dell'attivazione dei servizi nella fase preliminare all'emissione dell'Ordinativo di fornitura, così come per tutte le attività, indicate ai Cap. 5, 6, 7, 8, 9 del Capitolato Tecnico, relative alla gestione dell'Accordo Quadro e dei singoli Contratti di Fornitura e ai servizi trasversali, non è previsto alcun corrispettivo, dovendosi tali attività intendersi remunerate attraverso i corrispettivi previsti per i servizi oggetto della presente iniziativa.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

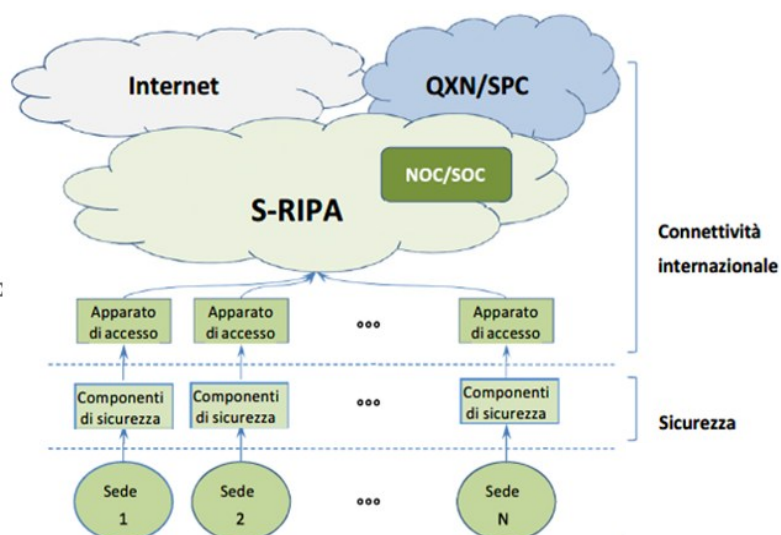
Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

## 1.2 Architettura della rete internazionale

La Rete Internazionale S-RIPA si articola in due ambiti di intervento complementari:

- **Connettività Internazionale** – Connettività IP tra le sedi delle Amministrazioni ed accesso ad Internet, secondo i livelli di servizio prestazionali e gestionali definiti nel presente Capitolato;
- **Sicurezza** – Servizi di presidio della sicurezza, in grado di garantire la protezione sia passiva che attiva da tentativi di intrusione e la confidenzialità delle comunicazioni tra le sedi connesse;

Nella figura seguente è rappresentato lo schema di principio della Rete Internazionale S-RIPA.



**Figura 1 - Schema di principio della Rete Internazionale S-RIPA**

L'Allegato "ID 2834 - SRIPA - All. 1 - Vista complessiva servizi di connettività delle PA" al presente Capitolato Tecnico contiene un quadro sintetico delle consistenze dei servizi di connettività fruiti dalle Amministrazioni aderenti alla precedente iniziativa aggiornato ad Agosto 2025 integrato con le informazioni sui servizi di connettività attivati in autonomia dalle Amministrazioni al di fuori dell'iniziativa di gara S-RIPA.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

### 1.3 Prescrizioni generali

Si riportano di seguito le prescrizioni di carattere generale che devono essere soddisfatte dal Fornitore:

- [R.1] Il Fornitore è responsabile dell'erogazione dei servizi previsti dal presente Capitolato Tecnico, ivi compresa l'installazione e la gestione di tutti gli apparati funzionali all'offerta dei servizi e l'implementazione delle politiche di sicurezza da applicare su tutte le infrastrutture utilizzate per l'erogazione dei servizi.
- [R.2] I servizi sono specificati in termini di caratteristiche del servizio e di parametri di qualità del servizio descritti nell'ambito del presente Capitolato.
- [R.3] I servizi devono essere forniti 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno e a tale orario di erogazione si riferisce la misura delle prestazioni dei servizi.
- [R.4] I servizi devono essere aperti all'utenza, cioè devono essere accessibili secondo caratteristiche di qualità definite e formalizzate nel presente Capitolato Tecnico.
- [R.5] I servizi devono essere aperti al cambiamento, cioè devono essere erogati in modo tale da consentire una facile introduzione di elementi innovativi risultanti dall'evoluzione della tecnologia.
- [R.6] La fornitura dei servizi deve essere indipendente dalla tecnologia, salvo ove espressamente prevista nel capitolato [R.57], e deve essere garantita la trasparenza dei servizi rispetto all'evoluzione tecnologica.
- [R.7] La modalità di fornitura dei servizi deve essere scalabile: deve essere garantita l'espandibilità della rete S-RIPA per estensione geografica, per numero e tipologia di utenze e per numero e tipologia di servizi supportati (anche riferibili al singolo sito).
- [R.8] Il Fornitore deve garantire soluzioni conformi alle normative e agli standard vigenti, aggiornate allo stato dell'arte della tecnologia disponibile ed in linea con l'evoluzione degli standard di riferimento ove applicabili (es. IETF, IEEE, etc.).
- [R.9] Le interfacce di accesso ad ogni servizio devono essere conformi ai relativi standard de jure e de facto, come richiesto all'interno delle specifiche relative ad ogni servizio oggetto di fornitura, in modo da rendere possibile l'interlavoro di sottoreti basate su tecnologie diverse.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

[R.10] Nella gara è dato particolare rilievo alle caratteristiche funzionali e ai conseguenti parametri prestazionali misurati sull'interfaccia fisica lato utente dalla quale viene erogato il singolo servizio. Ai servizi oggetto del presente capitolato, salvo ove esplicitamente escluso, è associato un punto di accesso al servizio (PAS) che:

- individua il punto di consegna del servizio da parte del Fornitore;
- delimita le frontiere di responsabilità del Fornitore e dell'Amministrazione e/o di quei soggetti identificati quali Poli Strategici Nazionali, che erogano presso le proprie infrastrutture i servizi dell'Amministrazione;
- è il punto di riferimento per la misura dei parametri di SLA.

Qualora il servizio non preveda PAS, la responsabilità del servizio è totalmente a carico del Fornitore e tale specifica è da intendersi nel senso che non è individuato un punto di frontiera diretto tra l'infrastruttura per il servizio e quella dell'Amministrazione.

[R.11] Il Fornitore deve acquisire il tempo ufficiale di rete attraverso il protocollo Network Time Protocol (NTP) versione 3 o superiori tramite sincronizzazione con il servizio NTP di SPC erogato dalla QXN (Qualified eXchange Network) o tramite la sincronizzazione con il tempo di riferimento nazionale dell'I.N.R.I.M., Istituto Nazionale di Ricerca Metrologica come riferimento temporale assoluto ai fini della marcatura con "timestamp" dei log e dei trouble ticket, nonché per tutte le altre funzioni di gestione dei servizi che richiedono un riferimento temporale.

[R.12] I servizi oggetto dell'AQ sono ricondotti alle seguenti categorie dell'Allegato 2 del DPCM 30 Aprile 2025 – Disciplina dei contratti di beni e servizi informatici impiegati in un contesto connesso alla tutela degli interessi nazionali strategici e della sicurezza nazionale – come modificato al DPCM 2 ottobre 2025 - Modifica del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 30 aprile 2025:

- Categoria 3 "Prodotti con elementi digitali con funzione di rete privata virtuale (VPN)"
- Categoria 4 "Sistemi di gestione della rete"
- Categoria 5 "Sistemi di gestione della informazioni e degli eventi di sicurezza (sistemi SIEM)"
- Categoria 7 "Router, modem, anche di tipo satellitare, per la connessione a internet e switch"
- Categoria 11 "Firewall, sistemi di rilevamento e prevenzione delle intrusioni"
- Categoria 18 "Servizi di consulenza, sviluppo e manutenzione di piattaforme software afferenti alle categorie 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11, 15, 16 e 17 "
- Categoria 20 "Sistemi di sicurezza gestiti (Managed Security Services - MSS)"

Tenuto conto che la presente iniziativa potrà essere impiegata per l'erogazione di prestazioni rientranti in un «contesto di impiego connesso alla tutela degli interessi nazionali strategici», si

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

precisa che, per i servizi oggetto della presente iniziativa, il Fornitore dovrà garantire, nel corso della durata contrattuale e senza oneri aggiuntivi, il pieno rispetto di quanto previsto dall'Allegato 1, "Elementi essenziali di cybersicurezza dei beni e dei servizi informatici" del suddetto DPCM. In particolare, per le categorie 3, 4, 5, 7, 11: il Fornitore deve adottare tutte le misure necessarie affinché le caratteristiche dei servizi risultino conformi al Regolamento (UE) 2024/2847 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2024 (Cyber Resilience Act, CRA) relativo ai requisiti orizzontali di cibersicurezza per i prodotti con elementi digitali. Si precisa che tale Regolamento ha modificato i regolamenti (UE) n. 168/2013 e (UE) 2019/1020 e la direttiva (UE) 2020/1828 (regolamento sulla cyberresilienza). La conformità dovrà essere garantita nei tempi e secondo le fasi previste dal periodo transitorio stabilito dal Regolamento, man mano che le relative disposizioni diventeranno obbligatorie.

Per tutte le suddette categorie (comprese le categorie 18 e 20), su richiesta di Consip S.p.A., possono essere istituiti appositi tavoli tecnici con il Fornitore ed eventuali interlocutori istituzionali, finalizzati a individuare congiuntamente le modalità operative di espletamento di tali verifiche. Nella richiesta di istituzione dei Tavoli tecnici, Consip può indicare tempistiche stringenti (comunque non inferiori a 5 giorni lavorativi) di riscontro da parte del Fornitore, SLA\_FR9, e in caso di mancato rispetto delle stesse può trovare applicazione la penale di cui al Cap.10.

In linea con quanto previsto dal DPCM 30 Aprile 2025, come modificato dal DPCM 2 ottobre 2025 e in considerazione delle Linee guida per l'applicazione dei criteri di premialità di cui all'articolo 14 della legge n. 90/2024, per i servizi erogati nell'ambito della presente iniziativa di gara è previsto il criterio di valutazione n° 38 di cui al par. 17.1 del Capitolato d'oneri. Tale criterio insiste su tutte le precedenti categorie con esclusione delle categorie 4 e 7 in quanto, per questa specifica iniziativa di gara, si rileva che non sono preposte a funzioni di sicurezza informatica attinenti alla tutela del dato e delle informazioni.

In linea con quanto previsto della legge n. 90/2024, articolo 14, comma 2 lettera b) per i servizi erogati nell'ambito della presente iniziativa è previsto il criterio di valutazione n° 39 di cui al par. 17.1 del Capitolato d'oneri

## 1.4 Riferimenti Normativi

Tutti i servizi forniti devono rispettare le normative vigenti nei rispettivi settori; è compito del Fornitore adeguarsi a eventuali ulteriori normative nazionali, nonché dell'Unione Europea, che si susseguiranno in materia nel periodo di durata del presente Accordo Quadro.

Si riportano di seguito le principali previsioni normative negli ambiti previsti nel presente Capitolato Tecnico che governano la presente iniziativa:

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i, per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 1° aprile 2008 recante “*Regole tecniche e di sicurezza per il funzionamento del Sistema pubblico di connettività previste dall'articolo 71, comma 1-bis del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante il «Codice dell'amministrazione digitale»*”, per gli aspetti ancora vigenti e ss.mm.ii.
- Piano Nazionale per la protezione cibernetica e la sicurezza informatica, 03/2017 e ss.mm.ii.
- Regolamento (UE) 2019/881 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, relativo all'ENISA, l'Agenzia dell'Unione europea per la cybersicurezza, e alla certificazione della cybersicurezza per le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, e che abroga il regolamento (UE) n. 526/2013 («regolamento sulla cybersicurezza») e ss.mm.ii.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 8 agosto 2019 - Disposizioni sull'organizzazione e il funzionamento del computer security incident response team - CSIRT italiano e ss.mm.ii.
- D.L. n. 105/2019 (convertito con modificazioni dalla L. 18 novembre 2019, n. 133) con relativi DPCM e DPR e ss.mm.ii.
- Decreto del Presidente della Repubblica 5 febbraio 2021, n. 54. Regolamento recante attuazione dell'articolo 1, comma 6, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 105, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 133 e ss.mm.ii.
- D.L. n. 82/2021 recante “Disposizioni urgenti in materia di cybersicurezza, definizione dell'architettura nazionale di cybersicurezza e istituzione dell'Agenzia per la cybersicurezza nazionale” e ss.mm.ii.
- Legge 4 agosto 2021, n. 109 recante “Disposizioni urgenti in materia di cybersicurezza, definizione dell'architettura nazionale di cybersicurezza e istituzione dell'Agenzia per la cybersicurezza nazionale” che converte il decreto legge 14 giugno 2021, n. 82 e ss.mm.ii.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 81/2021 recante “Regolamento in materia di notifiche degli incidenti aventi impatto su reti, sistemi informativi e servizi informatici di cui all'articolo 1, comma 2, lettera b), del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 105, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 133, e di misure volte a garantire elevati livelli di sicurezza” e ss.mm.ii.
- Direttiva sulle misure per un livello comune elevato di cibersicurezza in tutta l'Unione (direttiva (UE) 2022/2555, cd NIS2) e suo decreto di recepimento e ss.mm.ii.
- Circolare ACN del 21 aprile 2022, n. 4336 recante “Attuazione dell'articolo 29, comma 3, del decreto-legge 21 marzo 2022, n. 21. Diversificazione di prodotti e servizi tecnologici di sicurezza informatica” e ss.mm.ii.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 17 maggio 2022, Adozione della Strategia nazionale di cybersicurezza 2022-2026 e del relativo Piano di implementazione 2022-2026 e ss.mm.ii.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

- Regolamento (UE, Euratom) 2023/2841 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 dicembre 2023, che stabilisce misure per un livello comune elevato di cibersicurezza nelle istituzioni, negli organi e negli organismi dell'Unione e ss.mm.ii.
- Legge 28 giugno 2024, n. 90 recante *“Disposizioni in materia di rafforzamento della cibersicurezza nazionale e di reati informatici”* e ss.mm.ii.
- Decreto Legislativo 4 settembre 2024, n. 138, di *“recepimento della direttiva (UE) 2022/2555, relativa a misure per un livello comune elevato di cibersicurezza nell'Unione”* e ss.mm.ii.
- Regolamento (UE) 2024/2847 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2024 relativo a requisiti orizzontali di cibersicurezza per i prodotti con elementi digitali e ss.mm.ii. e relativa normativa nazionale applicabile.
- Misure minime di sicurezza ICT per le Pubbliche Amministrazioni e ss.mm.ii.
- NIST Cybersecurity Framework che fornisce una guida dettagliata su come istituire o migliorare un proprio programma di gestione dei rischi per la sicurezza delle informazioni. e ss.mm.ii.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 aprile 2025 *“Disciplina dei contratti di beni e servizi informatici impiegati in un contesto connesso alla tutela degli interessi nazionali strategici e della sicurezza nazionale”* e ss.mm.ii.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 2 ottobre 2025 *“Modifica del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 30 aprile 2025, concernente la disciplina dei contratti di beni e servizi informatici impiegati in un contesto connesso alla tutela degli interessi nazionali strategici e della sicurezza nazionale”* e ss.mm.ii.
- Linee guida per l'applicazione dei criteri di premialità di cui all'articolo 14 della legge n. 90/2024
- D.L. n. 77/2021 recante *“Governance del Piano nazionale di ripresa e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure”* e ss.mm.ii.
- D. Lgs. n. 196/2003 (*“Codice Privacy”*), modificato dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101 (*“Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE”*) e ss.mm.ii.
- Regolamento UE 2016/679 (*“Regolamento generale sulla protezione dei dati”*) e ss.mm.ii.
- Regolamento UE 2024/1689 (c.d. *“IA Act”*) che stabilisce regole armonizzate sull'intelligenza artificiale e ss.mm.ii e relativa normativa nazionale applicabile.

## 2 SERVIZI DI CONNETTIVITA'

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

[R.13] I servizi di connettività sono caratterizzati da collegamenti *always-on*, tra le sedi delle Amministrazioni e la rete del Fornitore.

[R.14] Il Fornitore si impegna a prestare i servizi richiesti dalle Amministrazioni, nelle sedi e con le caratteristiche di cui all' Allegato "ID 2834 - SRIPA - Allegato 6 - Modello di offerta tecnica".

[R.15] Il Fornitore deve altresì prestare i servizi derivanti da nuove esigenze di connettività, secondo quanto disciplinato al par.2.5.

[R.16] I servizi di connettività sono dedicati alla trasmissione di qualunque tipo di dato e devono necessariamente essere basati su protocollo Internet Protocol version IPv4 e IPv6. I servizi standard devono comprendere il trasporto e l'indirizzamento secondo la versione IPv4. L'Amministrazione cliente può richiedere, senza differenze di prezzo, che il servizio venga fornito secondo gli standard IPv6 o con sistemi configurati con dual stack IPv4/IPv6. Il Fornitore, su richiesta dell'Amministrazione, si impegna a mettere in atto tutte le azioni atte a favorire la migrazione della rete dell'Amministrazione dalla suite protocollare IPv4 a quella IPv6.

[R.17] Il Fornitore può adottare diverse modalità di erogazione dei servizi di Connettività ricorrendo a diverse tecnologie quali: Satellitare GEO (*Geostationary Earth Orbit*), Satellitare LEO (*Low Earth Orbit*), collegamenti fisici su portante elettrica (realizzato con uno o più doppini in rame), collegamenti fisici su portante ottica (realizzato in fibra ottica) e collegamenti Wireless Ponti Radio.

[R.18] Gli oneri, derivanti dalle misure tecnico-organizzative adottate per il monitoraggio e la rendicontazione dei livelli di servizio, sono a carico del Fornitore.

[R.19] I servizi di connettività devono permettere la trasmissione di pacchetti IP nei seguenti ambiti (o sottoinsieme di essi indicato dall'Amministrazione):

- **Ambito di trasferimento privato**

- **Intranet:** componente di trasferimento con indirizzamento privato costituita dal dominio interno alla singola Amministrazione che connette tutte le sedi della stessa (o un loro sottoinsieme), distribuite sul territorio nazionale e internazionale. La singola Amministrazione contraente deve poter raggiungere in modalità Intranet anche i servizi erogati tramite soggetti titolari quali Poli Strategici Nazionali e/o Centri Servizi del Fornitore, che rappresenteranno, in tal caso, le ulteriori sedi di erogazione dei servizi dell'Amministrazione;

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834



- **Ambiti di trasferimento pubblico**

- **Infranet:** componente di trasferimento con indirizzamento pubblico che connette tra loro le singole Amministrazioni attestates sul medesimo ISP o su ISP differenti attraverso la QXN (Qualified eXchange Network);
- **Internet:** componente di trasferimento con indirizzamento pubblico costituita dall'interconnessione di una specifica Amministrazione con la rete Internet pubblica.

[R.20] Le diverse modalità di erogazione dei servizi di connettività devono consentire all'Amministrazione la trasmissione/ricezione di pacchetti IPv4 e IPv6 negli ambiti configurati.

Sui servizi di connettività, oltre l'ambito di trasferimento privato (componente di trasferimento Intranet), incluso di default e disattivabile su richiesta, il Fornitore deve permettere, su richiesta dell'Amministrazione, l'abilitazione del traffico dati multiambito, cioè anche dell'ambito di trasferimento pubblico (componente di trasferimento Infranet e/o componente di trasferimento Internet). Ognuna delle componenti di trasferimento, su richiesta dell'Amministrazione, deve poter essere disabilitata separatamente.

[R.21] Il Fornitore deve garantire, su accessi configurati per gestire più componenti di trasferimento, la segregazione del traffico appartenente a ciascuna componente di trasferimento ed è compito dell'apparato di accesso eseguire l'instradamento del traffico sulla componente di trasferimento corretta.

[R.22] La connettività verso tutti gli ambiti deve essere fornita senza limitazioni temporali e di accesso ai contenuti (*network neutrality*); non deve essere limitato il trasporto di alcun protocollo dell'intera suite di protocolli Internet.

[R.23] Non devono essere adottate politiche di traffic shaping sugli apparati di accesso, che impediscano, in assenza di congestione, di utilizzare la larghezza di banda massima del circuito di accesso.

[R.24] I parametri caratterizzano i servizi di connettività sono:

- **BNA (Banda Nominale in Accesso):** è definita come la banda fisica configurata sull'interfaccia geografica del servizio in oggetto. Laddove è indicata la sola BGA, si intende una BNA pari almeno alla BGA;
- **BGA (Banda Garantita in Accesso):** è definita come il valore minimo di banda IP di accesso dall'apparato di terminazione del collegamento al PoP IP di attestazione del Fornitore che deve essere garantito in ogni situazione di traffico di rete. Il Fornitore, in caso di un servizio di connettività con BGA diversa da 0, è obbligato alla garanzia degli SLA prestazionali (Round Trip Delay - RTD, Packet Loss - PL) così come indicato nel Cap. 10.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

[R.25] Per i servizi di connettività i parametri di BNA e/o BGA sono, in alcuni casi, oggetto di miglioramento e soggetti quindi a premialità come meglio specificato nell' Allegato "*ID 2834 - SRIPA - Allegato 6 - Modello di offerta tecnica*" – criteri di valutazione n° 9, n° 10, n° 11, n° 12, n° 13, n° 14, n° 15 e n° 16 di cui al par. 17.1 del Capitolato d'oneri.

[R.26] Nel caso di collegamenti asimmetrici sono definiti i valori di BNA in uplink e downlink, rispettivamente BNAu e BNAd e di BGA in uplink e downlink, rispettivamente BGAu e BGAd.

[R.27] Per ciascuno servizio di connettività il Fornitore si impegna a garantire opportuni SLA gestionali, in termini di disponibilità unitaria del servizio e tempo di ripristino del servizio. Tali parametri possono essere migliorati in sede di presentazione dell'offerta tecnica e sono soggetti quindi a premialità – criteri di valutazione n° 5, n° 6, n° 7 e n° 8 di cui al par. 17.1 del Capitolato d'oneri.

[R.28] I servizi di connettività si intendono comprensivi delle attività di fornitura, installazione, gestione, manutenzione, monitoraggio e implementazione delle politiche di sicurezza, inerenti tutte le componenti necessarie alla corretta erogazione dei servizi stessi.

[R.29] Gli apparati di accesso forniti con i servizi di connettività devono essere gestiti e configurati dal Fornitore come componenti integranti del servizio, devono essere ricompresi nel prezzo offerto e devono:

- essere allo stato dell'arte della tecnologia e del mercato;
- implementare protocolli allo stato dell'arte;
- essere dimensionati in modo da garantire il rispetto dei livelli di servizio previsti;
- essere in grado di gestire il traffico dati da più reti LAN, fisiche e/o virtuali (VLAN) della sede dell'Amministrazione

[R.30] Gli apparati di accesso devono, in particolare:

- essere dotati di una o più interfacce fisiche lato utente compatibili con l'infrastruttura di rete dell'Amministrazione (ognuna di tali interfacce deve essere di tipo 10/100/1000 Ethernet Autosensing o 10Gigabit Ethernet);
- avere una capacità totale delle interfacce lato utente non inferiore alla BNA contrattualizzata sull'accesso (in caso di accesso asimmetrico della maggiore tra la banda in downlink ed uplink);
- garantire una capacità di commutazione in termini di pacchetti IP al secondo adeguata alle bande dei collegamenti
- permettere la configurazione di uno o più ambiti, su richiesta dell'Amministrazione, secondo quanto previsto dal [R.20]

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

[R.31] I servizi di connettività devono in ogni caso comprendere

- l'apparato di accesso al servizio;
- il circuito/collegamento wired/satellitare/wireless che permette all'Amministrazione il collegamento alla rete del Fornitore;
- nel caso di collegamento satellitare/wireless la fornitura ed installazione di un'antenna ricetrasmittente le cui dimensioni siano il più possibile limitate per le caratteristiche del collegamento offerto;
- l'abilitazione all'ambito Intranet (disattivabile su richiesta);
- la possibilità di abilitare/disabilitare le componenti di trasferimento pubblico/privato di cui sopra secondo le richieste dell'Amministrazione;
- il trasporto del traffico dati in modalità best effort fino al raggiungimento della BNA prevista;
- la garanzia del trasporto di flussi di traffico fino al raggiungimento della BGA (se prevista dallo specifico collegamento);
- i servizi di manutenzione e assistenza;
- il rispetto dei livelli di servizio.

[R.32] La soluzione di connettività satellitare/wireless deve prevedere la fornitura, l'installazione, la gestione e la manutenzione di tutte le infrastrutture, gli apparati e gli accessori necessari per l'attivazione e il funzionamento del servizio fino al punto di consegna presso la LAN dell'Amministrazione, ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, antenna, supporti, alimentazione e ogni altro componente accessorio.

[R.33] L'attivazione del servizio di connettività deve essere preceduta da una fase preliminare in cui il Fornitore è tenuto ad effettuare uno studio di fattibilità della soluzione presso la sede dell'Amministrazione.

[R.34] Per consentire la comunicazione tra le reti, il Fornitore aggiudicatario della presente gara, qualora si presentino le condizioni di cui al [R.170] deve connettersi alla QXN nelle modalità previste al Cap.6.

[R.35] Il Punto di accesso al servizio (PAS) per i servizi di connettività deve essere considerato come l'insieme delle interfacce lato utente messe a disposizione dal Fornitore sugli apparati di terminazione del servizio in sede della Amministrazione.

[R.36] I servizi di connettività comprendono anche l'erogazione di un servizio Domain Name System (DNS) che consenta sia la pubblicazione dei nomi a dominio delle Pubbliche Amministrazioni che

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

la relativa risoluzione in specifici indirizzi IP, relativi ai soli ambiti Infranet e Internet. Il servizio deve essere disponibile sia in caso di IPv4 che IPv6.

[R.37] Il sistema DNS del Fornitore deve essere configurato in modo tale da essere suddiviso in due componenti Internet/Infranet per la gestione differenziata di queste.

[R.38] La componente DNS Internet deve annunciare le zone di propria competenza sulla sola rete Internet.

[R.39] La componente DNS Infranet deve essere configurata in modo tale da annunciare automaticamente verso i DNS della QXN il cambiamento di una zona di propria competenza, attraverso l'utilizzo del meccanismo DNS Notify (RFC1996, vigente e futura evoluzione). Inoltre, il sistema DNS del Fornitore deve essere configurato in modo tale da accettare le richieste di AXFR (Full Zone Transfer) e IXFR (Incremental Zone Transfer RFC1995, vigente e future evoluzioni), provenienti dai Name Server della QXN.

[R.40] Il sistema DNS deve essere configurato in modo da accettare lo Zone Transfer da parte dei sistemi DNS delle Amministrazioni, in modo da garantire la pubblicazione automatica dei nomi a dominio di loro competenza, tramite i meccanismi di DNS Notify (RFC1996, vigente e futura evoluzione).

[R.41] Il Fornitore deve garantire altresì la gestione dei change dei nomi a dominio su richiesta dell'Amministrazione.

[R.42] Il sistema DNS del Fornitore, per garantire il servizio di risoluzione alle Pubbliche Amministrazioni di propria competenza, deve utilizzare come "forwarders" i DNS della QXN. In caso di indisponibilità dei DNS della QXN il sistema del Fornitore deve accedere direttamente ai "root server" Internet.

[R.43] Il sistema DNS deve implementare meccanismi di cache per la risoluzione dei nomi, e meccanismi di forwarding selettivo su base dominio.

[R.44] Il piano di indirizzamento adottato nell'ambito di S-RIPA deve garantire l'univocità degli indirizzi IPv4 e/o IPv6 attribuiti ai singoli sistemi che, connessi tramite la componente di trasferimento Infranet, scambieranno traffico tra loro.

[R.45] Gli indirizzi IPv4 e/o IPv6 delle Amministrazioni destinati ai servizi esposti su Internet o su Infranet devono essere di tipo pubblico. Se un'Amministrazione possiede già un insieme di indirizzi pubblici, il Fornitore, su richiesta della stessa, deve rendere disponibili questi indirizzi all'interno del proprio spazio di indirizzi S-RIPA. Un servizio dell'Amministrazione che sia raggiungibile sia in ambito di

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

trasferimento pubblico Infranet che Internet deve essere esposto, salvo diversa esigenza espressa dall'Amministrazione, con lo stesso indirizzo IP pubblico. La raggiungibilità del servizio deve essere implementata dando priorità all'ambito di trasferimento pubblico Infranet rispetto a quello Internet.

[R.46] Oltre a quelli eventualmente necessari per la gestione delle proprie infrastrutture di rete, il Fornitore deve rendere disponibili, a richiesta dall'Amministrazione, al fine di realizzare servizi esposti su Infranet o Internet, almeno il numero di indirizzi IPv4 pubblici correlato al numero complessivo di accessi S-RIPA secondo quanto indicato nella successiva tabella.

Numero di accessi contrattualizzati	Numero di indirizzi disponibili
Fino a 2	8
Da 3 a 10	16
Da 11 a 25	32
Da 26 a 50	64
Da 51 a 100	128
Da 101 a 200	256
Oltre 200	512

**Tabella 2 - Indirizzi IP da rendere disponibili**

Non vi sono invece limiti specifici sul numero di indirizzi IPv6 pubblici che il Fornitore deve rendere disponibili all'Amministrazione.

## 2.1 Servizi di connettività Best Effort

[R.47] I servizi di connettività di tipo Best Effort devono essere caratterizzati dalla sola Banda Nominale di Accesso. Per tali servizi, quindi, il fornitore non è tenuto a configurare una specifica BGA. Tutti i servizi di connettività per i quali non è prevista una BGA o per i quali il Fornitore offra una BGA pari a zero possono essere realizzati secondo le modalità di seguito specificate.

[R.48] Per l'accesso al servizio, il Fornitore può ricorrere sia a risorse di rete dedicate, sia a connessioni, di tipo VPN, che utilizzino tunnel IPsec su accessi locali alla Internet pubblica per il collegamento alla rete IP del Fornitore. Le connessioni sono caratterizzate da:

- un apparato di accesso;
- un accesso ad Internet attraverso un ISP locale, con cui il Fornitore si fa carico di instaurare un rapporto per la gestione trasparente del servizio nei confronti dell'Amministrazione;
- una porta per la raccolta e consegna del traffico in transito su ciascuna connessione, presso uno dei nodi internazionali della rete IP del Fornitore;

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

- tunnel IPSec almeno con crittografia AES – 256 Tunnel mode per negoziare protocolli ed algoritmi per la generazione delle chiavi di crittografia ed autenticazione.

[R.49] I servizi di connettività Best Effort sono caratterizzati dai soli SLA Gestionali.

## 2.2 Servizi di connettività a Banda Garantita

[R.50] I servizi di connettività a Banda Garantita devono essere caratterizzati da una Banda Garantita di Accesso (uplink e/o downlink) che può coincidere con la Banda Nominale di Accesso (uplink e/o downlink) o può essere minore di essa (uplink e/o downlink).

[R.51] I servizi di connettività a Banda Garantita di tipo satellitare/wireless devono essere realizzati tramite canali satellitari/wireless che realizzano il rilegamento tra le sedi delle Amministrazioni e la rete IP del Fornitore.

[R.52] I servizi di connettività a Banda Garantita di tipo terrestre wired devono essere basati su collegamenti fisici permanenti, il cui rilegamento fisico utilizzato per il circuito di accesso è su portante elettrica (realizzato con uno o più doppini in rame) o su portante ottica (realizzato in fibra ottica) tra le sedi delle Amministrazioni e la rete del Fornitore, in cui l'accesso al servizio è realizzato attraverso risorse trasmissive di rete che sono allocate allo scopo per il periodo di erogazione contrattualizzato.

[R.53] La garanzia di banda con i relativi requisiti di QoS (Round Trip Delay e Packet Loss) deve essere garantita end-to-end tra la sede remota della PA e la sede di destinazione finale/dominio interno di tale Amministrazione.

## 2.3 Servizi di connettività per le sedi attuali

Nell'allegato "*ID 2834 - SRIPA - All. 1 - Vista complessiva servizi di connettività delle PA*" al Capitolato Tecnico è riportato, per ciascuna Amministrazione, l'elenco delle sedi attualmente servite da:

- un servizio di connettività su rete S-RIPA2 (IP MPLS);
- un accesso IP a Internet fornito da un provider locale.

Per ciascuna sede sono indicate le caratteristiche tecniche del collegamento, tra cui la banda disponibile in uplink e downlink (BNA/BGA) e la tipologia di connessione (terrestre cablata o satellitare geostazionaria, ove disponibile anche per provider locale).

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Se la connettività è stata acquistata tramite lo strumento contrattuale S-RIPA2, i servizi attivi rispettano le modalità di realizzazione dei paragrafi 2.1 e 2.2.

Il servizio satellitare utilizza collegamenti GEO, che prevedono un canale tra la sede della PA e quella del fornitore (o subfornitore), connessa ai nodi internazionali della rete IP, garantendo così un collegamento IP end-to-end tra la sede remota della PA e la destinazione finale.

Se la connettività è stata acquistata senza ricorrere allo strumento contrattuale S-RIPA2 (caso di sedi servite da provider locali), quanto sopra non si applica: le caratteristiche del servizio (banda garantita, SLA, tecnologia terrestre o satellitare) dipendono dagli accordi specifici tra le parti.

## 2.4 Esigenze di connettività

Nel presente paragrafo sono riportate le esigenze di connettività relative alla presente iniziativa per le quali è richiesto al Fornitore di formulare un' **Offerta Tecnica** e un' **Offerta Economica**.

Le prescrizioni che seguono si riferiscono all' **Offerta Tecnica** e all' **Offerta Economica** per i servizi di connettività che il concorrente deve compilare rispettivamente sulla base dei modelli "*ID 2834 - SRIPA - Allegato 6 - Modello di offerta tecnica*" e "*ID 2834 - SRIPA - Allegato 7 - Modello di offerta economica*" del Capitolato D'Oneri.

[R.54] I servizi di connettività possono essere simmetrici (stessa BNA in downlink e uplink) o asimmetrici (differente BNA in downlink e uplink).

[R.55] Per la maggior parte delle sedi, ad eccezione di alcuni casi specifici, è richiesto al Fornitore di offrire due specifici servizi di connettività, **SC-1** e **SC-2**, per singolo sito con le caratteristiche minime e migliorative come da "*ID 2834 - SRIPA - Allegato 6 - Modello di offerta tecnica*".

[R.56] Il Fornitore può erogare i servizi di connettività ricorrendo alla soluzione tecnologica ritenuta più idonea in linea con quanto previsto al [R.17] purché siano garantiti i requisiti minimi di qualità del servizio, bande BNA e BGA, SLA gestionali e diversificazione tecnologica, eventualmente migliorati, così come riportati rispettivamente nel presente capitolato e nel documento "*ID 2834 - SRIPA - Allegato 6 - Modello di offerta tecnica*" compilato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica.

[R.57] Nel documento "*ID 2834 - SRIPA - Allegato 6 - Modello di offerta tecnica*" per ciascuna sede ove è richiesta l'erogazione di due collegamenti **SC-1** e **SC-2** è espresso un requisito di differenziazione tecnologica trasmissiva, "*Differenziazione trasmissiva*", che in alcune sedi è un requisito minimo da garantire mentre per altre rappresenta un requisito migliorativo, **criterio di valutazione n° 17** di cui al par. 17.1 del Capitolato d'oneri. La differenziazione tecnologica è

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

da intendersi, per ciascuna sede, tra i collegamenti **SC-1** e **SC-2** e può essere soddisfatta nelle seguenti modalità:

- **Differenziazione della tecnologia di accesso adottata:** a titolo esemplificativo e non esaustivo, Collegamento Satellitare LEO e Collegamento Satellitare GEO; Collegamento Terrestre Wired e Collegamento Terrestre Wireless; Collegamento Terrestre Wired/Wireless e Collegamento Satellitare; Collegamento Terrestre Wired in rame e Collegamento Terrestre Wired in fibra;
- **Differenziazione del percorso di accesso realizzato:** qualora i servizi SC-1 e SC-2 avessero la stessa modalità trasmissiva di realizzazione in fibra ottica il requisito di differenziazione tecnologica trasmissiva si ritiene soddisfatto nel caso venga garantito un doppio PoP (Point Of Presence) IP di attestazione alla rete del Fornitore con diversificazione del percorso tra questi PoP e la sede della PA (doppio accesso al building dell'Amministrazione).

[R.58] Per lo specifico collegamento **SC-1** e/o **SC-2**, sono previsti requisiti minimi e migliorativi per quanto riguarda i seguenti parametri:

- BNA (uplink) **SC1**, **criterio di valutazione n° 9**;
- BNA (downlink) **SC1**, **criterio di valutazione n° 10**;
- BGA (uplink) **SC1**, **criterio di valutazione n° 11**;
- BGA (downlink) **SC1**, **criterio di valutazione n° 12**;
- BNA (uplink) **SC2**, **criterio di valutazione n° 13**;
- BNA (downlink) **SC2**, **criterio di valutazione n° 14**;
- BGA (uplink) **SC2**, **criterio di valutazione n° 15**;
- BGA (downlink) **SC2**, **criterio di valutazione n° 16**;
- Disponibilità minima richiesta **SC1**, **criterio di valutazione n° 5**;
- Tempo massimo di ripristino richiesto **SC1**, **criterio di valutazione n° 6**;
- Disponibilità minima richiesta **SC2**, **criterio di valutazione n° 7**;
- Tempo massimo di ripristino richiesto **SC2**, **criterio di valutazione n° 8**;
- Differenziazione tecnologica trasmissiva, **criterio di valutazione n° 17**.

[R.59] Nel documento "*ID 2834 - SRIPA - Allegato 6 - Modello di offerta tecnica*" per ciascuna sede (a prescindere, quindi, dalla previsione o meno per quella sede del criterio di valutazione n.17), è richiesto al Fornitore di indicare nelle apposite colonne "*SC 1 - Tecnologia Trasmissiva*" e/o "*SC 2- Tecnologia Trasmissiva*" la modalità di realizzazione del servizio di connettività in base

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico



alla natura della componente trasmissiva (collegamento in rame, collegamento in fibra ottica, collegamento in ponte radio, collegamento satellitare GEO, collegamento satellitare LEO).

[R.60] Le Amministrazioni possono acquistare indipendentemente senza alcun tipo di vincolo il servizio di connettività **SC-1** e/o **SC-2** ovvero possono non procedere ad alcun ordinativo dei servizi di connettività previsti per la sede.

[R.61] Qualora un'Amministrazione opti per l'attivazione di due servizi di connettività sulla stessa sede, sia che tale doppia connettività sia contemplata nella presente offerta tecnica economica sia che venga realizzata, durante la vigenza contrattuale, in seguito a nuove esigenze di connettività avanzate dall'Amministrazione, è possibile richiedere al Fornitore, senza ulteriori oneri oltre quanto previsto contrattualmente, l'abilitazione dello doppio collegamento in modalità active-active con bilanciamento del carico (load balancing) o in modalità active-standby (con switch automatico del traffico dati sul collegamento secondario in caso di disservizio del primario entro una tempistica che è stabilita tra le parti prima dell'attivazione del servizio). Ogni ulteriore apparato necessario ad implementare le politiche di cui sopra deve essere provvisto dal Fornitore.

[R.62] Per ciascuna sede, per ciascuno servizio di connettività, è richiesto al Fornitore di indicare la componente di una tantum (UT) e il canone mensile offerto nel documento "*ID 2834 - SRIPA - Allegato 7 - Modello di offerta economica*". Nel dettaglio la componente di UT è pari al 50% del canone mensile offerto.

## 2.5 Nuove esigenze di connettività

[R.63] Le Amministrazioni possono richiedere l'attivazione di servizi di connettività in sedi ulteriori rispetto a quelle di cui al precedente par. 2.4, sia in caso di traslochi delle sedi (rif. par.5.3.1), sia in caso di incremento delle sedi da inserire nella RIPA.

[R.64] In caso di nuove esigenze di connettività, nuova sede o variazione di servizio di connettività attivo, in una sede già presente tra quelle definite nel Modello di Offerta Tecnica, l'Amministrazione può scegliere tra i servizi di connettività offerti dal Fornitore per le sedi afferenti alla medesima città, alle medesime condizioni tecniche in termini di BNA e BGA ed economiche offerte in gara. Nel caso la nuova esigenza di connettività sia richiesta in una città in cui il Modello di Offerta Tecnica presenti diverse sedi, anche di Amministrazioni differenti, con servizi offerti alle stesse condizioni tecniche in termini di BNA e BGA, allora l'Amministrazione deve corrispondere il valore medio dei canoni previsti in offerta economica, a parità di città e di caratteristiche tecniche.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

[R.65] In caso di nuove esigenze di connettività, nuova sede in città non presenti nel Modello di Offerta Tecnica, o variazione di servizio di connettività attivo nelle medesime città ma con caratteristiche tecniche in termini di BNA e BGA diverse da quelle richieste in gara e/o offerte dal Fornitore, Consip si riserva di ampliare o modificare i servizi di connettività ai sensi dell'art. 120 del D.Lgs. 36/2023; tali modifiche/ampliamenti potranno comportare un incremento massimo del 40% dell'importo complessivo dell'Accordo Quadro. Al fine di definire le condizioni tecniche ed economiche dei servizi ampliati/modificati, è previsto il coinvolgimento di Consip e di un Comitato di Direzione Tecnica per la valutazione dell'ampliamento o della modifica dei servizi di connettività ricevendo dalla PA la richiesta corredata dal benchmark dei servizi da ampliare/modificare basato su almeno 3 rilevazioni di mercato e la relazione tecnica (entrambi messi a disposizione da parte del Fornitore entro il termine fissato dallo SLA\_FR4).

### 3 SERVIZIO DI SICUREZZA

Il servizio di sicurezza è volto a supportare le Amministrazioni nella prevenzione, rilevamento e gestione degli incidenti informatici. Il servizio di sicurezza acquistabile dalle Amministrazioni, con la presente iniziativa di gara, è il servizio di Next Generation Firewall (NGFW).

Le Amministrazioni che acquisiscono i servizi di connettività di cui al Cap.2, devono dotare i relativi collegamenti del servizio di Next Generation Firewall acquistato tramite la presente iniziativa. In alternativa, l'Amministrazione può fruire di sistemi di sicurezza propri o acquistati tramite altri strumenti contrattuali, in linea con il servizio di NGFW erogato tramite la presente iniziativa di gara. Nel caso in cui l'Amministrazione fruisca di sistemi di sicurezza propri questi non sono gestiti dal Fornitore nell'ambito del Security Operation Center (SOC) di cui al par. 5.2.

[R.66] Il servizio di sicurezza deve essere erogato in modalità di "outsourcing completo" mediante l'attivazione di un Centro di Gestione della sicurezza (SOC - Security Operation Center), unico e centralizzato per tutte le Amministrazioni.

[R.67] Il servizio di sicurezza deve essere erogato secondo un modello "*managed services*" ovvero gestito dal Fornitore in logica di continuità operativa atta a garantire:

- la disponibilità del servizio, intesa come gestione continuativa e manutenzione delle infrastrutture necessarie alla corretta funzionalità del servizio (oggetto di miglioramento in offerta tecnica);
- tempo di ripristino del servizio (oggetto di miglioramento in offerta tecnica).

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Entrambi i parametri possono essere migliorati in sede di presentazione dell'offerta tecnica e sono soggetti quindi a premialità – criteri di valutazione n° 26 e n° 27 di cui al par. 17.1 del Capitolato d'onori.

[R.68] Tali misure sono riferite al Punto di Accesso al Servizio (PAS) definito come l'insieme delle interfacce messe a disposizione sul dispositivo di terminazione del servizio di sicurezza.

[R.69] Il servizio di Next Generation Firewall deve essere erogato esclusivamente tramite appliance fisiche.

[R.70] Il Fornitore deve prevedere la fornitura, l'installazione/configurazione, la gestione e la manutenzione di tutti gli opportuni componenti hardware e software necessari ad implementare il servizio di sicurezza di cui sopra, da collocare presso le sedi delle Amministrazioni indicate nell'Allegato "*ID 2834 - SRIPA - Allegato 6 - Modello di offerta tecnica* " ovvero presso nuove sedi delle Amministrazioni inserite in RIPA nel rispetto delle prescrizioni di cui al paragrafo 2.5. Qualora l'Amministrazione opti per l'attivazione di due servizi di sicurezza su una stessa sede è possibile richiedere al Fornitore, senza ulteriori oneri oltre quanto previsto contrattualmente, l'abilitazione dei servizi di NGFW in modalità active-active con bilanciamento del carico (load balancing) o in modalità active-standby (con switch automatico del traffico dati sul servizio di sicurezza secondario in caso di disservizio del primario entro una tempistica che è stabilita tra le parti prima dell'attivazione del servizio). Ogni ulteriore apparato necessario ad implementare le politiche di cui sopra deve essere provvisto dal Fornitore.

[R.71] Il servizio di NGFW deve includere anche gli aggiornamenti di firmware/software per l'intera durata dei contratti esecutivi delle Amministrazioni Contraenti. Il Fornitore si impegna a monitorare costantemente il rilascio di aggiornamenti (o correzioni di eventuali bug) del software/firmware e a provvedere al deployment del nuovo software/firmware sui sistemi interessati.

[R.72] Le soluzioni offerte dal Fornitore:

- non devono prevedere servizi e funzionalità che non siano esplicitamente documentati dal Produttore in grado di comunicare verso reti esterne e/o interne;
- devono prevedere la possibilità di disabilitare, su richiesta dell'Amministrazione Contraente, qualsiasi servizio o funzionalità, documentati dal Produttore, in grado di comunicare verso reti esterne e/o interne anche per funzioni gestionali e/o di aggiornamento/manutenzione.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

[R.73] Si precisa che il Fornitore, in fase di attivazione del servizio NGFW, deve concordare con l'Amministrazione le modalità operative e le policy di sicurezza che devono essere applicate per il blocco delle minacce. In base alle esigenze espresse dall'Amministrazione nel piano dei fabbisogni, il Fornitore deve includere, nel progetto dei fabbisogni, la descrizione di dettaglio delle soluzioni tecniche (sistemi hw e sw impiegati, modalità operative e policy di sicurezza da implementare), nel rispetto delle prescrizioni di sicurezza vigenti.

[R.74] Il Fornitore deve occuparsi di monitorare costantemente l'emissione di patch/hotfix necessari a risolvere le eventuali vulnerabilità presenti negli elementi architetturali adottati per erogare il servizio di sicurezza. Entro un'ora dalla pubblicazione di una vulnerabilità che coinvolga uno di questi elementi architetturali, il Fornitore ne deve dare opportuna evidenza all'Amministrazione. Le patch/hotfix di sicurezza devono essere applicate entro un tempo congruo concordato tra Amministrazione e Fornitore rispetto al grado di gravità della vulnerabilità e/o alla possibilità di sfruttare la stessa da remoto. Tale tempo non potrà comunque essere superiore a quanto indicato dallo **SLA\_SIC9** pena l'applicazione della relativa penale così come previsto nel Cap.10.

[R.75] Il Fornitore, attraverso il SOC, deve erogare un servizio di monitoraggio in tempo reale in proattività degli eventi di sicurezza, in modo da rilevare tempestivamente eventuali tentativi di intrusione o attacchi di sicurezza alla sede per la quale è stato attivato il servizio e consentire l'adozione tempestiva di adeguate contromisure. Successivamente alla rilevazione di possibili attività malevoli (identificazione del possibile evento malevole) il Fornitore deve provvedere all'apertura di un ticket mediante lo strumento di Trouble Ticketing utilizzato dal Contact Center, descritto nei successivi capitoli, il quale è abilitato alla ricezione di segnalazioni anche da parte delle Amministrazioni.

Il Fornitore deve effettuare, per il tramite del SOC, l'analisi dei ticket al fine di discriminare i falsi positivi e classificare il livello di gravità dell'attacco sulla base di una serie di elementi fra cui:

- lista di signatures (qualora l'incidente fosse già noto) aggiornata a cura del Fornitore;
- caratteristiche della sede coinvolta e della sua configurazione in termini di rete e sistemi informativi;
- numero di utenti coinvolti

Il Fornitore deve monitorare lo stato di avanzamento del ticket fino alla relativa chiusura.

[R.76] Nella seguente tabella è riportata la classificazione degli incidenti di sicurezza per livello di gravità dello stesso. Il Fornitore e l'Amministrazione possono concordare modifiche o integrazioni alla presente definizione dei livelli di gravità.

#### CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Gravità dell'incidente di sicurezza	Descrizione
0 - HIGH	<p>La gravità è di tipo HIGH se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>l'Amministrazione non è più in grado di fornire uno o più servizi ritenuti essenziali dall'Amministrazione stessa</li> </ul> <p>e/o</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>dati/informazioni personali o proprietarie sono stati modificati, cancellati o esfiltrati</li> </ul> <p>e/o</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>il ripristino dall'incidente non è possibile (ad esempio, dati esfiltrati e diffusi, non recuperabili a seguito di un evento ransomware).</li> </ul>
1 - MEDIUM	<p>La gravità è di tipo MEDIUM se non è di tipo HIGH e:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>l'Amministrazione è in grado di erogare un servizio essenziale solo ad una parte dell'utenza</li> </ul> <p>e/o</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>è stato rilevato l'accesso e l'esfiltrazione a dati/informazioni personali o proprietarie</li> </ul> <p>e/o</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>il ripristino è possibile con tempistiche non note in quanto, ad esempio, sono necessarie risorse aggiuntive o supporto esterno.</li> </ul>
2- LOW	<p>La gravità è di tipo LOW se non è di tipo MEDIUM e:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>l'Amministrazione può ancora fornire tutti i servizi essenziali a tutti gli utenti, ma risultano non ottimali in termini di efficienza</li> </ul> <p>e/o</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>è stato rilevato l'accesso a dati/informazioni sensibili o proprietarie</li> </ul> <p>e/o</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>il ripristino è possibile con tempistiche note, anche tramite risorse aggiuntive.</li> </ul>
3 - NONE	Qualsiasi altro incidente di sicurezza che non ricade nei precedenti casi.

**Tabella 3 - Classificazione livello di gravità di incidente di Sicurezza**

[R.77] Il servizio di sicurezza oggetto della presente iniziativa deve garantire:

- Supporto IPv4 e IPv6;
- finestra di erogazione dei servizi H24 7 x 7;
- sistema di archiviazione dei log acquisiti dai sistemi di sicurezza oggetto di fornitura di almeno 12 mesi.

[R.78] In caso di rilevazione di un attacco di gravità HIGH / MEDIUM / LOW (nel caso in cui sia stato rilevato l'accesso a dati/informazioni sensibili o proprietarie), il Fornitore deve dare un immediato e opportuno riscontro, tramite posta elettronica o telefono, dell'incidente rilevato e

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

delle azioni intraprese fino al momento del riscontro, al Responsabile della Sicurezza indicato dall'Amministrazione.

[R.79] L'Amministrazione può richiedere al Fornitore un coinvolgimento diretto del proprio personale tecnico, in qualità di osservatore, alla gestione degli incidenti di sicurezza rilevanti (livello HIGH / MEDIUM). È discrezione dell'Amministrazione richiedere il coinvolgimento anche per eventi di rilevanza inferiore. A titolo esemplificativo e non esaustivo l'Amministrazione deve essere quindi coinvolta in indagini e tavoli tecnici volti ad effettuare:

- l'analisi dell'incidente;
- la gestione dell'incidente;
- risoluzione dell'incidente.

In ogni caso il Fornitore dovrà costantemente aggiornare l'Amministrazione su tutti gli incidenti rilevati, condividendo tempestivamente e completamente tutte le informazioni in proprio possesso nel rispetto degli SLA definiti.

[R.80] Il Fornitore deve rendersi disponibile anche a contattare – se necessario in lingua inglese - direttamente un referente indicato dall'Amministrazione presente presso la sede periferica, oggetto di attacco, nelle modalità e nei tempi concordati preventivamente con l'Amministrazione che non potranno comunque essere superiori alle 4 ore dal “Tempo di notifica di incidente di sicurezza”.

[R.81] L'Amministrazione può richiedere (anche a seguito un tentativo di intrusione o attacco) modifiche alle policy di sicurezza tramite l'apertura di un apposito Trouble Ticket. In particolare i tempi di validazione e di implementazione di una regola/policy non potranno essere superiori ai valori indicati rispettivamente negli **SLA\_SIC7** e **SLA\_SIC8**, pena l'applicazione delle penali così come previsto nel Cap.10.

[R.82] Il Fornitore deve effettuare almeno trimestralmente controlli di integrità dei Next Generation Firewall. La frequenza e le tempistiche di tali controlli (intese rispettivamente come cadenza temporale e le fasce orarie all'interno delle quali eseguire i suddetti controlli) potranno essere modificate dall'Amministrazione, la quale deve essere puntualmente informata dell'esito di tali verifiche anche attraverso report ad hoc. A titolo di esempio si riportano una serie di attività richieste per tali controlli. L'elenco non è esaustivo e può essere modificato/integrato dall'Amministrazione nel momento in cui viene attivato il servizio di sicurezza o in corso di erogazione dello stesso durante la vigenza contrattuale, previo accordo tra le parti:

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

- Verifica dell'effettiva attuazione delle policy di sicurezza al fine di assicurare l'aderenza rispetto a quanto concordato con l'Amministrazione;
- Verifica dell'Integrità/aggiornamento del Firmware e del Sistema Operativo;
- Monitoraggio dello stato del sistema per individuare picchi anomali di utilizzo delle risorse (es. utilizzo della CPU, memoria etc.);
- Controllo delle Configurazioni (es. back up periodico delle configurazioni; verifica di modifiche non autorizzate etc.);
- Controllo dei log di sistema (es. rilevazione di anomalie, accessi non autorizzati, riavvii e aggiornamenti anomali, errori hardware/software etc.);
- Verifica degli accessi amministrativi (es. amministratori e loro privilegi; storico degli accessi recenti e delle modifiche effettuate);
- Verifica delle interfacce e delle Connessioni (es. controllo sullo stato delle interfacce; test di connettività del dispositivo etc.);
- Test di vulnerabilità e penetrazione.

[R.83] Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore si impegna ad effettuare indagini sugli indicatori di compromissione (IoC) segnalati dall'Amministrazione dando pronta evidenza alla stessa del loro rilevamento o meno sugli elementi di gestione. Sempre su richiesta dell'Amministrazione, che potrebbe avvenire generalmente a seguito di un evento di sicurezza ad elevata gravità ma anche di livello inferiore, il Fornitore deve fornire i log di sistema generati dai dispositivi di sicurezza utilizzati, predisposti almeno in formato CSV o TXT. Tali log devono essere inviati all'Amministrazione entro il giorno successivo a quello in cui è avvenuta la richiesta pena l'applicazione delle penali di cui al Cap.10.

[R.84] Qualora il servizio di sicurezza di rete venga contrattualizzato congiuntamente ai servizi di connettività, il Fornitore ha facoltà, nel rispetto delle prescrizioni del presente Capitolato tecnico, di erogare i servizi di connettività e sicurezza tramite apparati integrati. Tuttavia, su richiesta dell'Amministrazione, le funzionalità di sicurezza devono essere implementate da un sistema fisicamente diverso da quello di accesso alla rete.

[R.85] Tutti i dispositivi utilizzati per l'erogazione del servizio di sicurezza devono implementare meccanismi di Autenticazione, Autorizzazione e Accounting (AAA) attraverso i quali sia possibile l'accesso logico da console e da remoto per attività di gestione e/o di Amministrazione. Deve essere quindi garantita una gestione degli accessi privilegiati. Per l'autenticazione possono essere supportati uno o più meccanismi almeno tra quelli riportati di seguito:

- Accesso da console:
  - Server Radius / TACACS+;

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

- Autenticazione a più fattori (MFA);
- Password statiche configurabili sul dispositivo utilizzato;
- One Time Password (OTP).
- Accesso da remoto:
  - Autenticazione a più fattori (MFA);
  - One Time Password (OTP).

[R.86] Le comunicazioni tra la componente di gestione remota centralizzata e la componente locale di NGFW installata presso la sede dell'Amministrazione devono essere cifrate. Deve essere possibile la gestione da remoto (es. monitoring, configuration e trouble-shooting) di tutti gli apparati attraverso il protocollo standard SNMP almeno v3.

[R.87] I sistemi adottati devono rilevare e registrare i tentativi di accesso non autorizzato al sistema stesso.

[R.88] Per quanto riguarda le attività di gestione, manutenzione e amministrazione, i sistemi devono essere in grado di generare log di audit contenenti almeno le seguenti informazioni: data, ora evento, identità del soggetto, successo/fallimento dell'evento.

[R.89] I dati registrati dal sistema di sicurezza devono essere disponibili per l'uso da parte degli utenti abilitati.

[R.90] I file di log devono essere protetti da modifiche o cancellazioni non autorizzate, in conformità alla normativa vigente.

[R.91] In caso di nuove esigenze di sicurezza rispetto alle fasce previste, Consip si riserva di ampliare o modificare le fasce del servizio di sicurezza ai sensi dell'art. 120 del D.Lgs. 36/2023; tali modifiche/ampliamenti potranno comportare un incremento massimo del 40% dell'importo complessivo dell'Accordo Quadro. Al fine di definire le condizioni tecniche ed economiche dei servizi ampliati/modificati, è previsto il coinvolgimento di Consip e di un Comitato di Direzione Tecnica per la valutazione dell'ampliamento o della modifica del servizio di sicurezza ricevendo dalla PA la richiesta corredata dal benchmark dei servizi da ampliare/modificare basato su almeno 3 rilevazioni di mercato e la relazione tecnica (entrambi messi a disposizione da parte del Fornitore entro il termine fissato dallo SLA\_FR4).

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834



### 3.1 Next Generation Firewall

[R.92] Le fasce previste per il servizio di Next Generation Firewall sono riportate nella seguente tabella. Nella dichiarazione di Offerta Economica deve essere indicato il canone mensile del servizio per ciascuna delle seguenti fasce, definite in base alla banda nominale di accesso disponibile presso la sede dell'Amministrazione che richiederà il servizio.

Profili Servizio NGFW	Fascia per Throughput
<b>Fascia 1</b>	fino a 600 Mbps
<b>Fascia 2</b>	da 601 Mbps a 4096 Mbps
<b>Fascia 3</b>	da 4097 Mbps a 20 Gbps

**Tabella 4 - Fasce Servizio NGFW**

[R.93] Si precisa che per Throughput NGFW si intende il throughput ottenuto con le funzionalità contemporaneamente attive, tra le quali rientrano l'ispezione stateful (stateful inspection), riconoscimento applicativo (application awareness), la prevenzione delle intrusioni (intrusion prevention - IPS), e il threat protection.

[R.94] Il servizio di Next Generation Firewall deve supportare i seguenti requisiti funzionali minimi:

#### Requisiti funzionali minimi

---

Funzionalità di network firewall (stateful inspection, policy enforcement, packet filtering, DNAT e SNAT, VPN IPSEC client to site e site to site, VPN TLS)

---

Meccanismi di Intrusion Prevention System (IPS) avanzato, dotati di funzionalità di rilevamento, blocco e tracciamento delle minacce informatiche, attraverso l'adozione di meccanismi di ispezione dei malware basati su firme, rilevamento di anomalie (inclusa l'individuazione di anomalie nei protocolli di rete IP), analisi euristica e comportamentale, con la possibilità di definire firme personalizzate per contrastare attacchi non ancora censiti.

---

WEB/URL Filtering statico e dinamico, con possibilità di controllare le statistiche sulla navigazione, di bloccare l'accesso a particolari siti e creare anche categorie personalizzate

---

Funzionalità anti-malware, sia su base firma che su base comportamentale

---

Funzionalità di anti-spam

---

Funzionalità di anti-botnet

---

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Funzionalità di sandboxing integrata o su infrastruttura remota del Produttore, ubicata in UE
Deep packet inspection per scansionare l'intero payload dei pacchetti
TLS/SSL inspection per l'ispezione del traffico cifrato
SSH inspection
Controllo delle applicazioni con blocco dell'esecuzione in funzione della configurazione impostata dall'Amministratore di Sistema
QoS band-width management con la possibilità di impostare una larghezza di banda minima garantita e un limite massimo di larghezza di banda per il traffico insieme ad un valore di priorità
Trasmissione di eventi e log al SIEM o XDR afferente al servizio trasversale SOC o ad altro strumento di raccolta log, ove disponibile, dell'Amministrazione
Produzione di report personalizzabili di sintesi (executive summary) e di dettaglio (technical report), al fine di certificare la compliance a determinati standard o per consentire analisi sul livello di protezione delle applicazioni
Funzionalità di accesso selettivo alle applicazioni con modello Zero Trust basata su identificazione dei dispositivi client e autenticazione degli utenti
Analisi del traffico su base geolocalizzazione degli IP e possibilità di filtraggio/blocco
Capacità di gestione del traffico dati da più reti LAN, fisiche e/o virtuali (VLAN) della sede dell'Amministrazione

**Tabella 5 - Requisiti funzionali minimi del servizio NGFW**

[R.95] Il Fornitore deve erogare il servizio di sicurezza utilizzando apparati che si interfaccino con i sistemi dell'Amministrazione attraverso interfacce di tipo 10/100/1000 Ethernet Autosensing o 10Gigabit Ethernet in linea con le esigenze dell'Amministrazione stessa.

[R.96] Nella seguente tabella sono riportati i requisiti migliorativi che sono oggetto di valutazione tecnica per i quali si rimanda al par. 17.1 del Capitolato d'oneri.

<b>N° Criterio</b>	<b>Criteri di valutazione tecnica – Servizio NGFW</b>
n° 18	Possibilità di importare/esportare feed IOC proprietari o di terze parti qualificate, quali MISP ACN e CERT-AgID, tramite protocolli standard (STIX/TAXII)
n° 19	Funzionalità di DNS Filter (filtraggio su base categorizzazione dei domini e reputazione) per proteggere i client dall'accesso a domini compromessi

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

n° 20	Disponibilità di usufruire di un database dinamico di mappatura IP/porta/protocollo dei servizi cloud, aggiornato direttamente dal vendor, che può essere utilizzato sia in ambito policy che in ambito routing
n° 21	<b>Interconnessione con Public Cloud e gestione di ambienti ibridi</b> Supportare <b>almeno tre</b> tra le seguenti tecnologie: AWS, Azure, Oracle, Google
n° 22	<b>Integrazione con ambienti SDN</b> Supportare <b>almeno due</b> tra le seguenti tecnologie: Open stack, Cisco ACI, vmware NSX/ESXi, Kubernetes
n° 23	Funzionalità di gestione della sicurezza per i dispositivi IOT, garantendo almeno la scansione dei dispositivi, il controllo delle vulnerabilità e malware e l'aggiornamento delle policy di sicurezza
n° 24	Funzionalità di DNS Proxy
n° 25	Possibilità di integrazione con soluzioni di terze parti, anche non previste nativamente, attraverso utilizzo di protocolli standard e/o API documentate

**Tabella 6 - Criteri di valutazione tecnica – Servizio NGFW**

[R.97] Il servizio di NGFW adottato dal Fornitore deve essere adeguatamente dimensionato in termini di throughput, tenendo in considerazione ciascuna fascia di banda nominale precedentemente indicata, per consentire la corretta e completa erogazione del servizio di sicurezza secondo i requisiti minimi e i requisiti migliorativi dichiarati dal Fornitore stesso.

[R.98] Relativamente al servizio di NGFW deve essere prodotta dal Fornitore "Documentazione di Comprova" atta a verificare, in fase di valutazione tecnica/documentale di cui al par. 21 del Capitolato d'oneri, che il servizio di NGFW rispetti tutte le caratteristiche minime e migliorative dichiarate. Tale documentazione comprende il documento "*ID 2834 - SRIPA - All. 16 - Modello di dichiarazione tecnica*", all'interno del quale il Fornitore deve indicare, oltre alle informazioni circa la marca e il modello del NGFW, l'eventuale documentazione tecnica/schede tecniche/relazione sulle prove di laboratorio eseguite che costituisca mezzo appropriato di comprova dei requisiti.

### 3.2 Gestione degli incidenti di sicurezza

[R.99] Nell'ambito del servizio di sicurezza acquisito dalle Amministrazioni nella presente iniziativa, il Fornitore, al verificarsi di incidenti di sicurezza, deve garantire l'attuazione di un processo di gestione degli stessi al fine di evitare o minimizzare la compromissione dei dati e dei servizi dell'Amministrazione.

Tale processo, concordato con l'Amministrazione, attraverso l'analisi e la comprensione dei meccanismi di attacco e delle modalità utilizzate per la gestione dell'incidente, deve consentire il miglioramento continuo della capacità di risposta agli incidenti di sicurezza informatica.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

[R.100] Il Fornitore deve utilizzare la "tassonomia cyber" (TC-ACN) definita da ACN disponibile al link <https://www.csirt.gov.it/contenuti/la-tassonomia-cyber-dellacn>:

- che consente di agevolare lo scambio di informazioni a livello nazionale attraverso l'adozione di un lessico comune che rappresenti una base metodologica sia per la condivisione di informazioni riguardo agli eventi cyber sia per la notifica degli incidenti al CSIRT Italia;
- che consente di identificare, definire e caratterizzare gli eventi cyber attraverso un'unica tassonomia rilevante a livello nazionale;
- che consente di fornire alle Amministrazioni un documento che si armonizzi con le tassonomie internazionali in materia di cybersecurity e che sia al contempo adeguato al contesto normativo nazionale.

[R.101] Dietro richiesta dell'Amministrazione gli eventi cyber rilevati devono essere inviati anche alle strutture delle singole Amministrazioni deputate alla gestione della sicurezza (es. CSIRT).

[R.102] Il processo di gestione degli incidenti di sicurezza deve inoltre consentire all'Amministrazione il rispetto degli obblighi normativi di settore per i quali si rimanda al par. 1.4.

[R.103] Il processo di gestione degli incidenti deve garantire le seguenti fasi:

- segnalazione, identificazione e analisi dell'incidente;
- contenimento dei danni relativi all'incidente ed impedimento alla sua propagazione;
- raccolta e trasmissione nel modo appropriato delle evidenze digitali di reato;
- ripristino dei sistemi e delle applicazioni;
- valutazione postuma dell'incidente volta al miglioramento continuo.

#### Segnalazione, identificazione e analisi di un incidente

Si tratta dell'insieme di attività che mirano a valutare se un evento riscontrato sia effettivamente riconducibile ad un incidente di sicurezza oppure si tratti di un cosiddetto "falso positivo". Le operazioni di identificazione devono permettere di verificare, per ogni caso di evento anomalo o sintomo di un incidente, se si è in presenza di un incidente reale di sicurezza.

Le segnalazioni degli eventi possono pervenire dalla Pubblica Amministrazione attraverso la piattaforma di Contact Center (crf. par.5.4), oppure dagli strumenti di monitoraggio e controllo del Fornitore.

Tale fase dovrà comprendere:

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

- prima investigazione dell'evento da parte delle strutture tecniche del Fornitore che dovrà indicare se la segnalazione raccolta sia effettivamente riconducibile ad un incidente di sicurezza oppure si tratti di un falso positivo e deve prevedere la trasmissione da parte del Fornitore all'Amministrazione del documento "*Avviso di preallarme*" o pre-notifica esplicativo dei primi elementi. Tale attività deve essere svolta nel rispetto dei livelli del servizio di cui al par.10.2.2 del presente capitolato;
- seconda investigazione dell'incidente da parte delle strutture tecniche del Fornitore che deve prevedere la trasmissione da parte del Fornitore all'Amministrazione del documento "*Notifica di incidente di sicurezza*" esplicativa di una valutazione dell'incidente, del livello di gravità e della natura dell'incidente di sicurezza, dell'impatto e degli eventuali indicatori di compromissione. Tale attività deve essere svolta nel rispetto dei livelli del servizio di cui al par.10.2.2 del presente capitolato.

#### Identificazione delle azioni di contenimento relative all'incidente

Si tratta di un'attività che mira ad identificare le possibili azioni correttive che occorre da subito intraprendere per contrastare l'attacco e prevenire la sua propagazione.

Tale fase deve comprendere almeno le seguenti attività:

- identificazione delle azioni di contenimento di breve periodo da parte del Fornitore e successiva segnalazione all'Amministrazione degli interventi considerati essenziali ed urgenti atti a mettere in sicurezza gli eventuali sistemi interessati dall'incidente, senza inquinare eventuali evidenze digitali di reato. Tale attività è esplicativa delle azioni di cui se ne riportano alcune a titolo di esempio:
  - creazione di regole firewall atte a bloccare l'accesso ai sistemi coinvolti;
  - disabilitazione di account utente;
  - cambio di configurazione;
  - disconnessione dei sistemi coinvolti dalla rete mediante riconfigurazione di apparati di rete.
- Identificazione delle azioni di contenimento di lungo periodo, di cui se ne riportano alcune a titolo di esempio:
  - installazione di patch o aggiornamenti di sistema e/o applicativi;
  - cancellazione di file o dati;
  - arresto di servizi o processi malevoli;
  - cambio di configurazione.

Il Fornitore dovrà prevedere la trasmissione all'Amministrazione del documento "*Relazione Stato Avanzamento*" relativo all'incidente di sicurezza e contenente una descrizione dettagliata dell'incidente, la sua gravità e il suo impatto, l'origine e le misure in corso di adozione e l'eventuale impatto transfrontaliero dell'incidente.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

#### Raccolta e trasmissione delle evidenze digitali di reato

L'attività è volta all'acquisizione di eventuali evidenze digitali (es. mediante copia forense dei dischi, esecuzione di normali backup atti a mettere in sicurezza i dati) da utilizzare nella eventuale ricostruzione di quanto accaduto in seguito all'incidente. È quindi necessario procedere all'acquisizione forense delle evidenze digitali di reato in ogni caso in cui si prevede un prosieguo in ambito legale come per esempio:

- accessi abusivi a sistemi o informazioni;
- attività illecite commesse dal personale o comunque mediante il sistema Informativo gestito dall'Amministrazione;
- interruzione di pubblici servizi critici;
- violazioni della privacy di utenti e cittadini;
- utilizzo illegale dei sistemi per perpetrare truffe o diffondere materiale illecito.

Le evidenze digitali raccolte devono essere trasmesse dal Fornitore all'Amministrazione e archiviate.

#### Ripristino dei sistemi

Le operazioni di ripristino dei sistemi sono volte alla rimozione ed eliminazione definitiva del problema o della vulnerabilità utilizzata per compromettere un sistema coinvolto in un incidente e riportarlo ad un livello di sicurezza elevato.

Le attività che sono solitamente eseguite in questa fase possono essere di diverso tipo, per esempio:

- aggiornamento di release dei sistemi operativi o del software presente (per rimuovere eventuali vulnerabilità di sicurezza);
- rimozione di eventuali servizi o software che, utilizzati in modo malevolo, possono compromettere il sistema stesso (hardening).

In questa fase le operazioni eseguite mirano principalmente a verificare che i sistemi coinvolti nell'incidente siano stati correttamente riattivati e che siano nuovamente sicuri, per considerare l'incidente effettivamente chiuso.

Le operazioni di ripristino vengono attuate dalle strutture dell'Amministrazione e/o del Fornitore in base alla responsabilità di amministrazione dei sistemi/servizi interessati.

Dal punto di vista tecnico le operazioni di chiusura del ticket relativo all'incidente di sicurezza avvengono con la dichiarazione della fine dello stato di incidente da parte dell'Amministrazione.

#### Valutazione a posteriori dell'incidente volta al miglioramento

Successivamente alla chiusura dell'incidente il Fornitore deve valutare le operazioni eseguite per la gestione dello stesso. Sulla base delle criticità rilevate durante l'esecuzione delle operazioni il Fornitore deve provvedere alla correzione, migliorando sia le proprie procedure tecniche di gestione sia la capacità di operare delle strutture preposte, agendo sulle infrastrutture e i sistemi, dandone evidenza all'Amministrazione e aggiornando la "*Documentazione di riscontro*" di cui al par. 9.2.1 ove necessario.

Il processo di gestione degli incidenti di sicurezza deve essere condiviso con l'Amministrazione nell'ambito delle attività previste nella fase di attivazione del servizio di sicurezza e durante il corso del collaudo iniziale delle singole Amministrazioni di cui al par. 9.3, e potrà essere adattato, ove richiesto dall'Amministrazione, in relazione alle modalità gestionali della stessa.

Il Fornitore dovrà prevedere la trasmissione all'Amministrazione del documento "*Relazione finale post risoluzione*" a chiusura dell'incidente di sicurezza contenente una descrizione dettagliata dell'incidente, la sua gravità e il suo impatto, l'origine e le misure di attuazione adottate e l'eventuale impatto transfrontaliero dell'incidente.

Tali attività devono essere svolte nel rispetto dei livelli del servizio di cui al par.10.2.2 del presente capitolato.

## **4 SERVIZIO PROFESSIONALE DI SUPPORTO SISTEMISTICO E/O OPERATIVO**

[R.104] Il Fornitore deve erogare, su richiesta delle Amministrazioni contraenti, un servizio professionale di supporto operativo volto a coadiuvare ed integrare il personale dell'Amministrazione. L'erogazione di tale servizio è prevista per le sole sedi italiane dell'Amministrazione.

[R.105] Il Fornitore deve erogare il servizio professionale di supporto attraverso figure professionali con comprovate competenze nel settore dell'ICT, al fine di coprire gli aspetti tecnologici ed organizzativi necessari alla realizzazione delle attività sistemistiche e/o operative descritte nel presente paragrafo. Si riportano di seguito i requisiti minimi previsti per le figure professionali utilizzate dal Fornitore per l'erogazione del servizio in oggetto.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

Profilo	Titolo di studio	Esperienze richieste	Principali Competenze
Profilo Senior	Laurea specialistica in discipline scientifiche o cultura equivalente (la cultura equivalente, per non laureati, corrisponde a 4 anni di anzianità in più sia per l'esperienza complessiva che per la specifica funzione).	Esperienza complessiva non inferiore a 6 anni di cui almeno 4 nella specifica funzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinamento di gruppi di lavoro nell'ambito di progetti di realizzazione di reti TLC e/o di soluzioni di sicurezza</li> <li>• Reti geografiche (WAN) e reti locali (LAN), basate su protocolli standard</li> <li>• Tecnologie/soluzioni per servizi di connettività e sicurezza</li> <li>• Progettazione e realizzazione di reti TLC e/o di soluzioni di sicurezza</li> <li>• Utilizzo di tool avanzati di network monitoring</li> <li>• Utilizzo di tool per il monitoraggio di PdL, server, apparati attivi di rete</li> <li>• Gestione di processi di roll-out di reti TLC</li> <li>• Modelli di definizione e monitoraggio di SLA</li> <li>• Capacità di problem solving</li> </ul>

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834



Profilo	Titolo di studio	Esperienze richieste	Principali Competenze
Profilo Junior	Laurea specialistica in discipline scientifiche o cultura equivalente (la cultura equivalente, per non laureati, corrisponde a 4 anni di anzianità in più sia per l'esperienza complessiva che per la specifica funzione).	Esperienza complessiva non inferiore a 4 anni di cui almeno 2 nella specifica funzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipazione a gruppi di lavoro nell'ambito di progetti di realizzazione di reti TLC e/o di soluzioni di sicurezza</li> <li>• Architetture di TLC e sicurezza</li> <li>• Reti TLC basate su protocolli standard</li> <li>• Tecnologie/soluzioni per servizi di connettività e sicurezza</li> <li>• Conoscenza di tool di network monitoring</li> <li>• Esecuzione di test e collaudi</li> <li>• Principali metodiche di rilevazione dei livelli di servizio</li> <li>• Capacità di problem solving</li> </ul>

**Tabella 7 - Requisiti minimi figure professionali - Supporto specialistico**

[R.106] Relativamente all'erogazione del supporto operativo nell'ambito del servizio di sicurezza, le figure professionali (Profilo Senior e Profilo Junior) messe a disposizione del Fornitore devono essere in grado di:

- contribuire alla definizione delle policy di sicurezza;
- supportare l'Amministrazione nel corretto utilizzo delle risorse ICT, assicurando l'applicazione delle policy vigenti, la gestione sicura di accessi e configurazioni e la prevenzione di utilizzi impropri o non autorizzati delle risorse ICT;
- valutare rischi, minacce e conseguenze di un attacco in ambito sicurezza;
- verificare le vulnerabilità di sicurezza;
- proporre i necessari aggiornamenti di sicurezza per le applicazioni dell'Amministrazione;
- effettuare la validazione tecnica di tools di sicurezza;
- monitorare gli sviluppi di sicurezza per assicurare la confidenzialità, l'integrità e la protezione dei dati delle risorse ICT;
- formare e sensibilizzare il personale dell'Amministrazione sugli aspetti inerenti la sicurezza delle informazioni dell'organizzazione.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

[R.107] È richiesto inoltre al concorrente di indicare, nell'offerta tecnica, se offra o meno, quale caratteristica migliorativa che concorrerà all'attribuzione del punteggio tecnico, per tutto il personale impiegato nell'erogazione del supporto operativo nell'ambito del servizio di sicurezza, il possesso di almeno una certificazione tra **Certified Information Security Manager (CISM)** e/o **Certified Information Systems Security Professional (CISSP)** e/o **Certified Ethical Hacker (CEH)**, criterio di valutazione n° 33 di cui al par. 17.1 del Capitolato d'oneri.

[R.108] Il Fornitore deve erogare alle Amministrazioni un supporto operativo volto a coadiuvare ed integrare le risorse professionali dell'Amministrazione nell'introduzione e nell'esercizio dei servizi oggetto del presente Capitolato durante le fasi di avvio e di conduzione dei servizi della Rete Internazionale S-RIPA.

[R.109] Il servizio professionale a supporto può essere acquisito solo in abbinamento ai servizi di connettività IP e/o sicurezza, per un importo massimo pari al 20% del relativo valore del contratto esecutivo.

[R.110] Il servizio deve essere erogato presso le varie sedi italiane indicate dall'Amministrazione per le quali sia richiesto il supporto operativo.

[R.111] È richiesto al Concorrente di indicare in Offerta Economica il prezzo per giorno persona di una risorsa junior e il prezzo per giorno persona di una risorsa senior. Si precisa che per "prezzo per giorno persona" si intende il corrispettivo per l'attività prestata in 8 ore lavorative, nell'ambito dell'orario dalle 9.00 alle 18.00, dal lunedì al venerdì, festivi esclusi.

## 5 SERVIZI TRASVERSALI

Nell'ambito dei servizi oggetto della presente gara, il Fornitore dovrà erogare anche i relativi servizi trasversali, i quali comprendono tutte le attività di gestione della rete finalizzate a controllare ed intervenire a fronte di anomalie su tutte le componenti dei servizi offerti.

I servizi trasversali riguardano le seguenti attività:

- installazione, attivazione, cessazione e variazione dei servizi e delle relative componenti;
- supervisione della rete (network monitoring) e gestione degli apparati;
- adozione delle misure di sicurezza sulle infrastrutture utilizzate per l'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato;
- supporto tecnico alla gestione dei malfunzionamenti (fault management);
- distribuzione del software di rete (inclusi eventuali aggiornamenti) e gestione centralizzata delle configurazioni;

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

- analisi delle prestazioni del servizio;
- rendicontazione e fatturazione;

Per l'espletamento di tali servizi il Fornitore deve dotarsi delle seguenti strutture di supporto:

- **Centro di Gestione di rete**, di seguito **NOC** (Network Operation Center);
- **Centro di Gestione della sicurezza**, di seguito **SOC** (Security Operation Center);
- **Contact Center** integrato con le strutture del NOC e del SOC, in modo da assicurare, nel complesso, i livelli di servizio contrattualizzati (Cap. 10).

[R.112] Il Fornitore deve dotarsi di uno strumento di Trouble Ticketing per consentire l'apertura, la gestione ed il monitoraggio delle segnalazioni provenienti dalle Amministrazioni e/o generate in risposta ad eventi rilevati in autonomia dai sistemi di gestione del Fornitore stesso. Tale sistema deve essere a supporto delle strutture NOC, SOC e Contact Center di cui sopra.

## 5.1 Network Operation Center (NOC)

[R.113] Il Fornitore deve realizzare e gestire un Centro di Gestione di rete (NOC), non necessariamente dedicato ai servizi S-RIPA, in grado di espletare le seguenti funzioni:

- gestione della rete con monitoraggio real-time di ogni servizio;
- valutazione del grado di occupazione delle risorse trasmissive;
- verifica del corretto dimensionamento complessivo del sistema;
- monitoraggio dei livelli di servizio e calcolo statistiche;
- produzione di reportistica almeno per tutti i livelli di servizio definiti e per tutti i servizi contrattualizzati, nei più comuni formati elettronici.

[R.114] Il sistema di gestione della rete deve essere basato su architetture di tipo SNMP v3, conformi agli standard applicabili.

[R.115] Il Fornitore, attraverso gli strumenti in dotazione al NOC, deve essere in grado di gestire, in modalità remota, tutti i servizi ed i sistemi di rete dispiegati in ciascuna Amministrazione contraente, provvedendo altresì a tutte le operazioni di configurazione remota degli apparati di rete contrattualmente previste.

[R.116] Il Fornitore deve mettere a punto un sistema di monitoraggio idoneo a dimostrare la conformità ai livelli di servizio definiti nel Cap. 10, per tutti i servizi contrattualizzati.

[R.117] Il sistema di monitoraggio deve includere una Base Dati contenente informazioni su:

- configurazione di rete e dei sistemi utilizzati;

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

- misurazioni dei livelli di servizio che includono almeno i dati oggetto di tutti i report periodici previsti;
- log dei trouble ticket;
- classificazione dei guasti a seconda dei livelli di servizio contrattualizzati.

[R.118] Il NOC deve avvalersi del supporto di un Contact Center (cfr. par.5.4) quale punto di contatto con gli utenti delle Amministrazioni sia per i servizi di provisioning (attivazione servizi, modifica policy, ecc.) sia per la gestione dei problemi.

[R.119] Il NOC deve utilizzare il Tempo Ufficiale di Rete e utilizzarlo, di cui al [R.11], come riferimento temporale assoluto ai fini della marcatura con "time stamp" dei log e dei trouble tickets, nonché per tutte le altre funzioni di gestione della rete che richiedono un riferimento temporale.

[R.120] È richiesto al Fornitore di descrivere nel documento di Relazione Tecnica ed è oggetto di valutazione, l'organizzazione della struttura di gestione della rete con particolare riguardo ai seguenti aspetti, **criterio di valutazione n° 32** di cui al par. 17.1 del Capitolato d'onori:

- i) processo utilizzato per la gestione da remoto della rete
- ii) processo di monitoraggio real time della rete
- iii) produzione della relativa reportistica

## 5.2 Security Operation Center (SOC)

[R.121] Il Fornitore deve realizzare e gestire un Centro di Gestione della sicurezza (SOC dotato di una struttura di controllo centralizzata con funzionalità di:

- monitoraggio real-time degli eventi riguardanti la sicurezza;
- registrazione degli eventi per un periodo di tempo come definito al [R.77];
- reportistica avanzata.

Il personale impiegato non deve essere necessariamente dedicato ai servizi della Rete S-RIPA mentre lo stesso non vale per i sistemi impiegati, come meglio chiarito nel successivo requisito.

[R.122] Tutti i sistemi ICT funzionali all'erogazione del servizio di sicurezza, inclusi quelli centrali di gestione e di accesso per gli operatori SOC del Fornitore, devono essere esclusivamente dedicati alla S-RIPA e non possono essere contemporaneamente utilizzati in altri contesti. L'accesso da parte degli operatori del Fornitore deve avvenire da *privileged access workstations* (PAWs) tramite un sistema di *privileged access management* (PAM). Ad esclusione di quelli installati presso le Sedi estere, è consentito ospitare i suddetti sistemi su infrastrutture fisiche condivise, purché sia adottata un'opportuna segmentazione logica tramite

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

virtualizzazione o meccanismo analogo. Qualora a causa del mancato rispetto di tale prescrizione dovesse sorgere una violazione di sicurezza sui sistemi dell'Amministrazione, il Fornitore è tenuto a mettere in campo tutte le sue risorse tecnologiche e di personale, al fine di contenere il più possibile la diffusione della problematica procedendo tempestivamente alla sua completa risoluzione ripristinando l'ambiente dei sistemi infettati allo stato in cui erano prima della suddetta violazione di sicurezza, pena l'applicazione delle penali di cui al Cap. 10. Su esplicita richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore è tenuto a fornire alla stessa tutte le informazioni di dettaglio, sui propri sistemi ICT, funzionali a comprovare il mantenimento nel tempo di tale requisito (es. invio dei log etc.)

[R.123] Il Fornitore è tenuto ad erogare il servizio SOC avvalendosi di un'infrastruttura hardware/software installata presso il centro servizi del Fornitore.

[R.124] Il SOC deve utilizzare il Tempo Ufficiale di Rete e utilizzarlo, di cui al [R.11], come riferimento temporale assoluto ai fini della marcatura con "time stamp" dei log e dei trouble tickets, nonché per tutte le altre funzioni di gestione della rete che richiedono un riferimento temporale.

[R.125] Il Fornitore, attraverso gli strumenti in dotazione al SOC, deve essere in grado di gestire, in modalità remota, tutti i servizi ed i sistemi di sicurezza dispiegati in ciascuna Amministrazione contraente, provvedendo altresì a tutte le operazioni di configurazione remota dei servizi di sicurezza contrattualmente previste. Nel caso in cui l'Amministrazione fruisca di servizi di sicurezza propri, tali sistemi non saranno gestiti dal SOC del Fornitore.

[R.126] Il trasferimento di dati sensibili, quali ad esempio configurazioni di sicurezza, tra apparati gestiti e sistema di gestione del Fornitore, deve essere criptato e adeguatamente protetto con opportuni meccanismi di sicurezza volti a preservare la confidenzialità delle informazioni (a titolo esemplificativo e non esaustivo: SSH, VPN- IPsec, VPN - TLS).

[R.127] Il SOC deve essere dotato di sistemi di supporto al monitoraggio e alla gestione delle informazioni e degli eventi di sicurezza (almeno SIEM-Security Information and Event Management e SOAR-Security Orchestration, Automation, and Response).

[R.128] Il SOC deve essere realizzato attraverso infrastrutture che rispettino le normative vigenti in tema di sicurezza fisica e logica, oltre alla sicurezza di connessione in rete.

[R.129] L'infrastruttura tecnologica del Centro di Gestione della sicurezza deve garantire elevati livelli di integrazione, scalabilità, performance e resilienza.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

[R.130] Il Centro di Gestione della sicurezza deve garantire la continuità di servizio per ciascun servizio erogato in remoto, in coerenza con gli orari di servizio e con gli Indicatori di Qualità. In caso di eventi di disastro che rendono indisponibile l'intero sito preposto all'erogazione dei servizi remoti il Fornitore deve informare tempestivamente AgID/Consip tale evento e garantire la ripartenza di tutti i servizi, anche su un diverso sito.

[R.131] È richiesto a tal fine al concorrente di indicare **nell'offerta tecnica** e saranno oggetto di miglioramento e soggetti quindi a premialità i parametri di Recovery Time Objective, **SLA\_SIC5** e Recovery Point Objective, **SLA\_SIC6** - criterio di valutazione n° 28 e criterio di valutazione n° 29 per i quali si rimanda al par. 17.1 del Capitolato d'oneri. Il mancato rispetto di tali SLA comporta l'applicazione delle relative penali così come previsto al Cap. 10.

[R.132] È richiesto inoltre al concorrente di indicare, **nell'offerta tecnica**, se offra o meno, quale caratteristica migliorativa che concorre all'attribuzione del punteggio tecnico, **il possesso di almeno una certificazione tra Certified Information Security Manager (CISM) e/o Certified Information Systems Security Professional (CISSP) e/o Certified Ethical Hacker (CEH) per almeno il 30%, arrotondato per eccesso, del personale impiegato nel SOC. Criterio di valutazione n° 30** di cui al par. 17.1 del Capitolato d'oneri;

[R.133] Il SOC deve espletare le seguenti attività:

- monitoraggio real-time degli eventi riguardanti la sicurezza;
- registrazione degli eventi con possibilità di impostare la retention per almeno 12 mesi;
- analisi degli eventi che interessano il perimetro monitorato dal Fornitore al fine di identificare attacchi di sicurezza e/o incidenti che interessino in modo trasversale le Pubbliche Amministrazioni servite
- attivazione delle procedure di Gestione degli incidenti per la mitigazione/contenimento/risoluzione attacchi di sicurezza e comunicazione verso le restanti Pubbliche Amministrazioni
- monitoraggio del funzionamento dei servizi di sicurezza al fine di determinare potenziali problemi e assicurare che vengano rispettati i livelli di servizio contrattualizzati (Cap. 10);
- gestione degli allarmi e dei malfunzionamenti delle componenti del servizio ed attivazione delle procedure di gestione degli incidenti;
- tuning delle configurazioni dei servizi di sicurezza erogati;
- capacity planning del servizio erogato a seguito di modifiche apportate ai sistemi.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

[R.134] Il sistema di gestione della sicurezza, così come i dispositivi forniti alle Amministrazioni, devono essere basati sullo standard SNMP almeno v3.

[R.135] Il SOC deve includere una Base Dati contenente informazioni su:

- ubicazione, tipologia e configurazione dei sistemi utilizzati;
- policy configurate per ciascun sistema;
- log delle richieste di intervento pervenute al Contact Center;
- log dei trouble ticket;
- classificazione dei guasti.

[R.136] Il SOC deve essere in grado di ricevere informazioni di security threat intelligence attraverso feed di terze parti, aggiornamento costante dei propri sistemi con gli IoC (indicatori di compromissione) e IoA (Indicatori di Attacco)

[R.137] Il SOC deve essere in grado di integrarsi tramite API documentate per lo scambio di eventi e/o IoC mediante protocolli e formati dati standard (ad esempio MISP e OCSF) messi a disposizione dall'ACN.

[R.138] Il SOC deve recepire ed aggiornare costantemente i propri sistemi con gli IoC predisposti da fonti istituzionali o inviati dall'Amministrazione stessa.

[R.139] Il SOC dovrà avvalersi del supporto di un Contact Center (cfr. par.5.4) quale punto di contatto sia per i servizi di provisioning (attivazione servizi, modifica policy, definizione degli alert e report, ecc.) sia per la gestione dei problemi e degli eventi di sicurezza

[R.140] È richiesto al Fornitore di descrivere nel documento di Relazione Tecnica ed è oggetto di valutazione, l'organizzazione della struttura di controllo centralizzata proposta riguardo ai seguenti aspetti, **criterio di valutazione n° 31** di cui al par. 17.1 del Capitolato d'onori:

- i) modalità operative
- ii) processo di monitoraggio real-time degli eventi di sicurezza e gestione degli stessi
- iii) la produzione della relativa reportistica.

### 5.3 Gestione e Manutenzione

[R.141] Il Fornitore deve provvedere alla fornitura, installazione, configurazione ed attivazione dei servizi oggetto del presente Capitolato, fornendo all'Amministrazione contrattualizzata un servizio "chiavi in mano".

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

[R.142] Il Fornitore deve garantire che su tutte le infrastrutture utilizzate per l'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato siano adottate le seguenti misure di carattere generale:

- attuazione delle misure minime organizzative e tecniche previste dalle normative in vigore in materia di protezione dei dati;
- schedulazione di attività periodiche di revisione delle utenze e delle autorità di sicurezza ed immediata cancellazione delle utenze relative al personale che risolve il rapporto di lavoro;
- separazione delle responsabilità interne relative alla gestione della sicurezza ed alle verifiche.

[R.143] Il Fornitore deve farsi carico delle attività di installazione e configurazione degli apparati utilizzati per l'erogazione dei servizi oggetto della presente iniziativa di gara; deve inoltre redigere e consegnare all'Amministrazione un inventario degli apparati installati.

[R.144] Il Fornitore deve provvedere alle attività di installazione del software sugli apparati, compreso il caricamento e l'attivazione di nuove release software su tutti i sistemi utilizzati e l'aggiornamento software degli apparati per l'allineamento con i rilasci software messi a disposizione dai fornitori della tecnologia, sia con finalità di patching che relativamente all'introduzione dei nuovi servizi.

[R.145] Il Fornitore deve effettuare eventuali variazioni delle componenti dei servizi erogati e delle configurazioni di rete e di sicurezza adottate.

[R.146] Il Fornitore deve provvedere all'attuazione degli adeguamenti e/o riconfigurazioni richieste da attività di "system tuning".

[R.147] Deve essere prevista una gestione remota degli apparati installati presso i siti dell'Amministrazione permettendo interventi dalle strutture del NOC e SOC per attività operative.

[R.148] Per i malfunzionamenti che coinvolgono gli apparati installati presso i siti dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà intervenire secondo le seguenti modalità:

- gestione remota di tutti gli apparati installati presso i siti dell'Amministrazione dal proprio Centro di Gestione (NOC/SOC) per la risoluzione dei malfunzionamenti;

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico



- manutenzione on-site, qualora il malfunzionamento non permetta una correzione attraverso il supporto remoto. Le attività di fault management che richiedano intervento diretto sul sito dovranno essere concordate con l'Amministrazione ed effettuate nella finestra di erogazione del servizio.

[R.149] Qualora un apparato installato presso i siti dell'Amministrazione presenti un guasto o malfunzionamento, il Fornitore deve provvedere alla sua riparazione o sostituzione secondo i tempi di ripristino del servizio descritti nel relativo paragrafo di SLA e penali.

[R.150] L'Amministrazione, qualora lo ritenga opportuno, può mettere a disposizione del Fornitore, presso i propri siti, uno o più magazzini adatti allo spare-part management, secondo modalità che verranno concordate tra le Parti.

[R.151] Il Fornitore deve gestire e controllare tutte le configurazioni hardware e software degli apparati utilizzati per l'erogazione dei servizi, mantenendo aggiornato un database delle configurazioni (integrato con le Base Dati di NOC e SOC descritte nei paragrafi precedenti) che consenta:

- l'inventario delle configurazioni hardware e software e delle personalizzazioni necessarie, in modo da facilitare le operazioni di ripartenza e riallineamento a fronte di un qualsiasi problema legato alle funzionalità dei sistemi gestiti;
- la produzione trimestrale di un report delle configurazioni;
- la pianificazione delle attività di gestione e di aggiornamento dei sistemi.

[R.152] Tutti gli interventi devono essere effettuati al di fuori dell'orario di lavoro del personale delle Amministrazioni e, comunque, in intervalli orari definiti dall'Amministrazione coerentemente con le proprie esigenze di operatività.

### 5.3.1 Servizio di trasloco

[R.153] Il servizio di trasloco dell'Amministrazione può avvenire secondo le seguenti modalità:

- trasloco interno: il nuovo punto di attestazione dei servizi è situato all'interno della medesima sede.
- trasloco esterno: il nuovo punto di attestazione dei servizi è situato in una sede differente dalla precedente.

[R.154] Nel caso di trasloco interno devono essere garantite dal Fornitore tutte le operazioni necessarie all'attivazione del servizio nel nuovo punto di attestazione compreso il trasloco fisico degli apparati di rete e/o sicurezza oggetto di trasloco.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

[R.155] In caso di trasloco interno il Fornitore deve attivare il servizio entro un tempo massimo così come definito dagli SLA **SLA\_CON2** e **SLA\_SIC2** pena l'applicazione delle penali così come definite nel Cap.10.

[R.156] Nulla è dovuto dalle Amministrazioni per il servizio di trasloco interno.

[R.157] Nel caso di trasloco esterno di un servizio di connettività e/o sicurezza esso è realizzato e contabilizzato in maniera analoga all'attivazione di un nuovo servizio presso la nuova sede (corresponsione di una nuova Una Tantum ove prevista, rispetto degli SLA così come definiti per una nuova attivazione) e cessazione dello stesso presso la vecchia sede fermo restando l'obbligo del Fornitore di garantire la piena operatività dell'Amministrazione in tutte le fasi del trasloco, ad esempio:

- permettendo la sostituzione di un servizio con l'altro (ad esempio garantendo il riutilizzo degli Indirizzi IP statici della sede cessante nella nuova sede);
- mantenendo attivo il servizio cessante fino alla completa attivazione del servizio nella nuova sede;
- garantendo con adeguate procedure la possibilità di eseguire un Roll Back dei servizi se si verificassero problemi nella transizione tra le due sedi.

## 5.4 Contact Center

[R.158] Il Fornitore deve rendere disponibile un servizio di Contact Center, integrato con le strutture di NOC e SOC e raggiungibile, da parte di ciascuna Amministrazione, attraverso:

- Numero Verde a tariffa onnicomprensiva a carico del Fornitore;
- e-mail;
- eventualmente tramite pagina web, con accesso 24 ore per 365 giorni l'anno (In ogni caso tale modalità non è considerata sostitutiva della modalità telefonica e via e-mail)

Il servizio deve gestire tutte le problematiche connesse ai servizi contrattualizzati dalle Amministrazioni e attivati presso ciascuna sede.

[R.159] Il servizio di Contact Center erogato dal Fornitore deve essere configurato come un help desk di 2° livello, che riceve segnalazioni esclusivamente dai centri di gestione 1° livello della singola Amministrazione. In modo particolare il Contact Center deve:

- dare riscontro alla presa in carico della segnalazione con l'apertura di un trouble ticket, fornendo all'Amministrazione interessata il numero del ticket aperto e una prima diagnosi;
- classificazione della priorità/gravità (severity code) del malfunzionamento:

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

- **guasto bloccante (Severity code 1):** l'Amministrazione non è in grado di usufruire del servizio per indisponibilità o perché le prestazioni risultano decisamente degradate.
- **guasto non bloccante (Severity code 2):** l'Amministrazione è in grado di usufruire del servizio, ma con prestazioni degradate
- l'operatore deve essere in grado di modificare il livello di gravità in funzione della quantità di richieste pervenute associabili ad un unico guasto;
- segnalazione e tracciamento degli incidenti di sicurezza da parte dell'Amministrazione o dal Fornitore, come da processo di gestione degli incidenti:
  - apertura di ticket per evento sospetto di violazione di sicurezza;
  - classificazione del ticket di evento sospetto di violazione di sicurezza secondo i livelli definiti (0 - HIGH; 1 - MEDIUM; 2 - LOW; 3 - NONE) a valle dell'analisi condotta dal SOC.
- fornire riscontro sullo stato di avanzamento della risoluzione della segnalazione.

[R.160] Il Fornitore deve interfacciarsi costantemente con l'Amministrazione interessata durante le fasi di lavorazione di un trouble ticket aggiornando l'Amministrazione sull'avanzamento e la risoluzione dello stesso.

[R.161] Tutte le chiamate telefoniche devono essere gestite; nel caso di completa occupazione degli operatori dovrà attivarsi un sistema d'attesa che raccolga la segnalazione dell'utente da notificare al primo operatore libero.

[R.162] Il servizio dovrà essere disponibile per 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno.

[R.163] Il Fornitore deve descrivere nel documento di Relazione Tecnica e saranno oggetto di valutazione, le metodologie, gli strumenti tecnologici e i modelli organizzativi utilizzati per l'erogazione del servizio di Contact Center, in linea con quanto previsto dal **criterio di valutazione n° 35** di cui al par. 17.1 del Capitolato d'oneri.

## 6 INTERCONNESSIONE ALLA QXN

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 1° aprile 2008 recante “*Regole tecniche e di sicurezza per il funzionamento del Sistema pubblico di connettività previste dall'articolo 71, comma 1-bis del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante il «Codice dell'amministrazione digitale»*”, definisce la “Qualified eXchange Network/QXN” come la componente delle infrastrutture condivise SPC che realizza l'interconnessione delle reti dei fornitori dei servizi di connettività dell'SPC e delle Community Network.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

Tale infrastruttura, ai sensi del succitato decreto e del Codice Amministrazione Digitale (CAD), è gestita dall'Agenzia per l'Italia Digitale che, con la gara per i servizi di gestione, manutenzione ed evoluzione della Qualified Exchange Network (QXN) - ID 2769, affida a un fornitore definito in questo contesto come fornitore QXN.

Attualmente, AgID prevede l'interconnessione alla QXN da parte dei seguenti Soggetti Titolati:

- **Fornitori SPC:** fornitori aggiudicatari della attuale iniziativa e della gara SPC3
- **Altri Soggetti autorizzati da AgID;**
- **Poli Strategici Nazionali;**
- **Le Community Network di cui al DPCM 1° aprile 2008:** secondo le modalità di cui all'art. 17 comma 5 lettera a) dello stesso DPCM;
- **Fornitore S-RIPA:** il fornitore dei "servizi di telecomunicazione ed informatici per la realizzazione dei servizi e della rete internazionale della pubblica amministrazione", sia relativo all'attuale iniziativa di gara sia all'esistente contratto quadro ID 1860, i cui contratti attuativi sono ancora vigenti.

[R.164] Per garantire la comunicazione via Infranet alle Amministrazioni aderenti a S-RIPA con i requisiti di qualità e sicurezza propri del sistema, il Fornitore è obbligato a stipulare con AgID e il Fornitore QXN un Contratto per i Soggetti Titolati (ID 2769 - QXN - Allegato 13 - Schema di contratto soggetti titolati.pdf) che regola l'interconnessione della rete del Soggetto Titolare alla rete QXN secondo quanto indicato nel Capitolato Tecnico della succitata gara ID 2769.

Attraverso il "Profilo di Servizio Interconnessione QXN OPA" (nel seguito anche definito come Servizio di Interconnessione QXN) si realizza l'interconnessione ad un singolo nodo QXN per il trasporto del traffico in modalità IP routing (liv. 3 della pila ISO/OSI) mediante porte GigabitEthernet e porte 10 GigabitEthernet per l'interconnessione degli apparati di accesso del Soggetto Titolare.

Inoltre, il Servizio di Interconnessione QXN prevede:

- il Servizio di Housing per l'alloggiamento degli apparati utilizzati dai soggetti titolati, comprensivo di rack, porte GigabitEthernet, alimentazione, condizionamento, cablaggio, vigilanza, logistica e pulizia;
- la funzionalità di Domain Name System (DNS) per la gestione dei nomi di dominio delle Amministrazioni afferenti a SPC;
- la funzionalità di sorgente del tempo ufficiale di rete SPC (tramite protocollo NTP) mediante server sincronizzati al segnale temporale generato dall'I.N.RI.M. Istituto Nazionale di Ricerca Metrologica;
- la funzionalità di gestione dell'escalation che permette l'apertura di ticket relativi a malfunzionamenti di accesso ai servizi di Amministrazioni afferenti a Fornitori differenti.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

[R.165] Il Fornitore è obbligato a sottoscrivere almeno due “Profili di Servizio Interconnessione QXN OPA”, uno relativo al nodo QXN di Roma e uno relativo al nodo QXN di Milano, assumendo gli obblighi di interconnessione riportati nel documento "Regole Tecniche per interconnessione a QXN" (Allegato 2 al presente Capitolato Tecnico) che saranno meglio specificati dal Fornitore QXN.

[R.166] Il Fornitore, per ogni “Profilo di Servizio Interconnessione QXN OPA” sottoscritto, è obbligato ad installare a suo carico una coppia di apparati con funzionalità di Border Router su cui convogliare il traffico proveniente da e verso le Amministrazioni attestata sulla propria rete SPC. I Border Router del Fornitore devono operare a livello di routing (Livello 3 OSI) e comunicare con gli apparati della QXN mediante sessioni E-BGP; la gestione e manutenzione degli apparati Border Router è a cura del Fornitore.

[R.167] Il traffico Infranet pertinente il Fornitore non deve attraversare la QXN nel caso sia:

- traffico Infranet tra sedi collegate alla rete dello stesso Fornitore;
- traffico che coinvolge un’Amministrazione ed un soggetto non collegato a SPC;
- traffico tra soggetti non collegati a SPC.

Altresì il traffico del Fornitore deve transitare sui nodi della QXN ogniquale volta le Amministrazioni coinvolte nello scambio siano connesse alle reti di due Soggetti Titolari differenti.

[R.168] Il Fornitore è obbligato a comunicare ad AgID per il tramite del Fornitore QXN gli Autonomous System (AS) e relativi spazi di indirizzamento IP pubblici utilizzati per la componente di trasferimento Infranet; è altresì obbligato a comunicare lo spazio di indirizzamento IP assegnato ad ogni singola Amministrazione. Tali comunicazioni avverranno secondo le modalità definite con il Fornitore QXN nell’ambito del Contratto per i Soggetti Titolari sopra citato.

[R.169] Ai sensi dell’art. 8 comma 1 dello Schema di Contratto per i Soggetti Titolari della gara QXN, il Fornitore riconosce ad AgID un contributo ai sensi dell’art. 76 bis del CAD, disciplinato dall’art. 11 S dello Schema di Contratto Condizioni Speciali della gara QXN, e pari a:

1. un contributo quadrimestrale, relativo ai contributi mensili riportati nella seguente tabella

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

	“Profilo di Servizio Interconnessione QXN OPA” su un nodo geografico	“Profilo di Servizio Interconnessione QXN OPA” su due nodi geografici
<b>Profilo 1 Gb</b>	2.838,90 €	4.628,80 €
<b>Profilo 10 Gb</b>	4.458,90 €	7.868,80 €

2. un contributo relativo al 2‰ del fatturato annuo comunicato ad AgID nell’ambito della relazione annuale di cui al par. 7.2.1.

[R.170] L’aggiudicatario della presente iniziativa è tenuto ad interconnettersi alla QXN, secondo le modalità appena descritte:

- a) qualora alla stipula del presente Accordo Quadro non fosse già interconnesso alla QXN;
- b) qualora – pur essendo già interconnesso alla QXN in qualità di aggiudicatario di almeno una delle iniziative Consip inerenti a SPC e/o S-RIPA - in fase di esecuzione del presente Accordo Quadro, avesse cessato o sia in procinto di cessare tale interconnessione, essendo scaduto o avendo risolto anticipatamente lo specifico contratto / gli specifici contratti che lo obbligava/obbligavano ad interconnettersi alla QXN.

Nel caso in cui l’aggiudicatario sia membro di un consorzio/raggruppamento di imprese la prescrizione di interconnessione alla QXN vale per l’operatore economico che nel consorzio/raggruppamento ha assunto la responsabilità di fornire la componente di trasferimento Infranet nel rispetto delle modalità di cui alle lettere precedenti.

Nel caso in cui non sia necessario prevedere l’interconnessione alla QXN, non sono dovuti i contributi di cui al precedente punto 1 mentre dovranno essere sempre riconosciuti i contributi di cui al precedente punto 2.

Ogni anno AgID verifica l’ammontare totale dei contributi percepiti dai Fornitori rispetto ai costi della Infrastruttura QXN. Nel caso in cui l’ammontare dei contributi superi i costi sostenuti per l’infrastruttura, AgID procede ad una riduzione del valore della percentuale all’anno successivo.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i, per l’affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

## 7 STRUMENTI DI MONITORAGGIO E REPORTISTICA

[R.171] Il Fornitore deve mettere a disposizione opportuni strumenti di supervisione, monitoraggio della qualità e reportistica fruibili dalle Amministrazioni Contraenti e, per quanto di propria competenza, da Consip/AgID, al fine di accedere via web ad informazioni relative all'andamento dell'AQ e dei singoli CE nonché all'andamento dei servizi erogati.

[R.172] L'accesso agli strumenti di supervisione, monitoraggio della qualità e reportistica deve essere su base utenza e a seconda della peculiare profilazione, consentire la visualizzazione solo di determinati set di dati per i quali si è abilitati. Deve essere possibile effettuare il download dei dati oggetto di supervisione e monitoraggio almeno nei più comuni formati (es. .xls, .csv, .xml).

[R.173] Il servizio erogato dal Fornitore, ai fini agli strumenti di supervisione, monitoraggio della qualità e reportistica, deve prevedere, per l'identificazione degli utenti, l'adozione di un meccanismo di autenticazione forte conforme agli standard di sicurezza più elevati, con supporto per metodi quali MFA.

[R.174] Il servizio deve essere implementato per il tramite di una infrastruttura hardware e software che il Fornitore stesso provvede a realizzare ed a mantenere in esercizio.

[R.175] Il Fornitore deve descrivere nel documento di Relazione Tecnica ed è oggetto di valutazione, una soluzione per la supervisione, il monitoraggio e la reportistica rappresentata nel presente capitolo, **Criterio di valutazione n° 34** di cui al par. 17.1 del Capitolato d'onori.

### 7.1 Strumenti di Supervisione e Monitoraggio

#### 7.1.1 Strumenti di Supervisione e Monitoraggio dell'Accordo Quadro per l'Amministrazione Aggiudicatrice

[R.176] Le utenze associate ai soggetti Consip/AgID avranno accesso ai dati inerenti l'AQ e dei CE. Il set minimo di informazioni da visualizzare dovrà essere:

- nome e identificativo (ID) dell'Accordo Quadro;
- durata dell'Accordo Quadro;
- data di inizio validità dell'Accordo Quadro;
- data di fine validità dell'Accordo Quadro;
- informazioni sull'estensione dell'Accordo Quadro, se in corso o meno;
- data di fine validità dell'Accordo Quadro in seguito ad estensione;
- Fornitore aggiudicatario;

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

- elenco dei CE per singola Amministrazione.
- data di inizio validità dei CE;
- data di fine validità dei CE.

### 7.1.2 Strumenti di Supervisione e Monitoraggio per le Amministrazioni Contraenti

[R.177] Le utenze associate alle singole Amministrazioni devono consentire l'accesso solo alle informazioni di competenza della specifica Amministrazione e relative ai contratti in essere nonché all'andamento dei servizi attivi, in particolar modo il set minimo di informazioni da visualizzare deve essere:

- data di inizio validità CE;
- data di fine validità CE;
- sede dell'Amministrazione dove sono erogati i servizi;
- tipologia dei servizi attivi;
- metriche di prestazione del servizio;
- per i servizi di connettività: percentuale di utilizzo medio BNA Down/Up e la percentuale di utilizzo di picco BNA Down/Up con possibilità di aggregazione su base giornaliero/settimanale/mensile/annuale;
- per i servizi di sicurezza: eventi di sicurezza rilevati con lo specifico livello di gravità;
- stato del servizio per sede / CE;
- stato di attivazione dei nuovi servizi per sede / CE;
- storico dei servizi cessati per sede / CE;
- interruzioni del servizio (data inizio e fine interruzione; durata complessiva; numero);
- manutenzioni programmate dei servizi;
- storico dei ticket di assistenza.

Lo strumento offerto alle Amministrazioni deve quindi garantire:

- monitoraggio, in tempo reale, dei servizi contrattualizzati attraverso opportuni quadri sinottici che consentano una tempestiva percezione dello stato dei servizi;
- verifica dei livelli di servizio e calcolo di statistiche, per tutti i servizi contrattualizzati;
- consultazione diretta delle base dati relative alle risorse di rete e di sicurezza di propria competenza, consentendo generazione guidata di report, grafici, e query complesse.

## 7.2 Servizi di Rendicontazione, Fatturazione e Reportistica

[R.178] I servizi di rendicontazione, fatturazione e reportistica devono essere resi fruibili per il tramite degli strumenti di supervisione, monitoraggio della qualità e reportistica di cui al presente capitolo.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834



### 7.2.1 Servizio di reportistica per Consip/AgID

[R.179] Il Fornitore deve inviare a Consip e AgID, via PEC, report semestrali delle “consistenze tecniche”, in un formato da concordare con Consip in fase di attivazione dell’Accordo Quadro e potrà essere soggetto a richieste di modifiche/integrazioni, da parte di Consip, nel corso della vigenza dell’Accordo Quadro stesso. Tali report dovranno contenere, per ciascuna Amministrazione contraente e per ciascuna sede, i servizi contrattualizzati, con tutte le relative caratteristiche e opzioni di servizio previste nel presente Capitolato e dovranno essere inviati a Consip entro un tempo massimo definito dallo **SLA\_FR6** pena l’applicazione della penale così come definita nel Cap.10.

[R.180] Annualmente, il Fornitore deve inviare a Consip e AgID, entro il 31 gennaio di ciascun anno successivo all’attivazione dell’Accordo Quadro, una relazione consuntiva in un formato da concordare con Consip in fase di attivazione dell’Accordo Quadro e potrà essere soggetto a richieste di modifiche/integrazioni, da parte di Consip, nel corso della vigenza dell’Accordo Quadro stesso. Tale relazione consuntiva dovrà contenere, l’ammontare dei corrispettivi fatturati a ciascuna Amministrazione, distinto per tipologia di servizio, nonché delle penali applicate dalle Amministrazioni. La relazione deve essere prodotta nei più comuni formati elettronici (es. ods, excel, word, pdf...) e trasmessa ai destinatari via PEC entro un tempo massimo definito dallo **SLA\_FR7** pena l’applicazione della penale così come definita nel Cap.10

### 7.2.2 Servizi di rendicontazione, fatturazione e reportistica per le Amministrazioni Contraenti

[R.181] I servizi di rendicontazione e fatturazione sono rivolti alle Amministrazioni, con lo scopo di rendere disponibili, attraverso apposita reportistica, i dati relativi all’erogazione e fruizione dei servizi oggetto del presente Capitolato e consentire il controllo e la verifica delle quantità da fatturare alla singola Amministrazione.

[R.182] Il Fornitore deve mettere a disposizione dell’Amministrazione opportuni strumenti che consentano la gestione e la consultazione, tramite interfaccia web, sia dei dati di rendicontazione che di fatturazione. Il servizio offerto dal Fornitore deve rispondere ai seguenti requisiti:

- rendere disponibile la reportistica di rendicontazione e fatturazione per ciascun servizio contrattualizzato dall’Amministrazione;
- consentire l’esportazione (download) della reportistica di rendicontazione e fatturazione relativa a ciascun servizio contrattualizzato dall’Amministrazione;
- l’interfaccia web messa a disposizione dal Fornitore deve essere sempre on line;

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l’affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

- aggiornare la reportistica di consuntivazione mensilmente;
- limitare la visibilità di ciascuna Amministrazione esclusivamente sui report di propria competenza.

[R.183] Tutta la reportistica relativa ai servizi di rendicontazione e fatturazione deve essere inviata via PEC all'Amministrazione, entro un tempo massimo definito dallo **SLA\_FR5** pena l'applicazione della relativa penale; inoltre, tale reportistica deve essere archiviata e conservata in una base dati fornita dal Fornitore, per tutta la durata contrattuale.

[R.184] Il Fornitore deve essere disponibile, su richiesta delle Amministrazioni, a esportare ed inviare tramite posta elettronica le informazioni contenute nella base dati dei servizi di fatturazione e rendicontazione.

[R.185] Il sistema di fatturazione deve fornire tutte le informazioni di dettaglio in merito alle sessioni tariffate, nel rispetto delle norme della privacy in vigore.

## 8 MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

[R.186] Il Fornitore deve effettuare tutte le attività di seguito descritte, sia nel caso di migrazione di un'amministrazione da servizi preesistenti, sia nel caso di realizzazioni ex novo.

[R.187] Nel caso in cui l'Amministrazione fruisca di servizi preesistenti, il Fornitore deve esplicitamente prevedere, congiuntamente con l'Amministrazione contraente, le procedure di attivazione che permettano il mantenimento dell'operatività durante le fasi di migrazione.

[R.188] Ciascuna Amministrazione contraente gestisce direttamente con l'Aggiudicatario le fasi procedurali necessarie all'affidamento e stipula di ciascun Contratto Esecutivo (corrispondente all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura in piattaforma), il cui iter procedurale propedeutico è indicato nei dettagli nel seguito del presente paragrafo.

[R.189] L'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo avviene con le modalità di seguito descritte ed operativamente con l'emissione di ordinativi esperiti tramite la Piattaforma telematica Acquisti in Rete (<http://www.acquistinretepa.it>), la cui guida operativa per le Amministrazioni, unitamente ad apposito kit documentale, personalizzabile e comunque non vincolante, a supporto, è messa a disposizione delle Amministrazioni successivamente all'attivazione. Le Amministrazioni possono accedere a tale documentazione previa autenticazione sulla Piattaforma stessa.

In sintesi, quindi, l'Amministrazione deve eseguire i seguenti passi:

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

- a) registrazione e abilitazione alla Piattaforma Acquisti in Rete;
- b) accesso alla vetrina delle iniziative di acquisto tramite la sezione dedicata;
- c) emissione del “Piano dei fabbisogni” di cui al par. 8.1;
- d) emissione dell'Ordinativo di fornitura (di cui al par.8.3), ossia l'Ordine Principale di fornitura, contenente Piano dei Fabbisogni, Progetto dei fabbisogni approvato e Contratto esecutivo sottoscritto dalla PA. Il Progetto dei fabbisogni si considera accettato con l'invio dell'ordine principale di fornitura.

[R.190] Il Fornitore deve descrivere nel documento di Relazione Tecnica ed è oggetto di valutazione, la struttura organizzativa messa a disposizione per l'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, **criterio di valutazione n° 1** di cui al par. 17.1 del Capitolato d'onori. In particolare, sono valutati:

- i) dimensionamento e funzionalità della struttura organizzativa;
- ii) ruoli e professionalità delle figure dedicate all'appalto.

[R.191] Le Amministrazioni sono tenute a comunicare in forma scritta alla Consip S.p.A. tutte le ipotesi di mancato rispetto da parte del Fornitore del termine per la trasmissione del:

- Progetto dei fabbisogni (primo Progetto o aggiornamento a seguito di variazione/aggiornamento del Piano dei Fabbisogni; Progetto dei Fabbisogni che recepisce le modifiche richieste dall'Amministrazione)
- Contratto Esecutivo

Consip, in caso di mancato rispetto di tali termini, avrà la facoltà di applicare le relative penali così come previsto nel Cap.10.

## 8.1 Piano dei Fabbisogni

[R.192] Il Fornitore deve impegnarsi a supportare l'Amministrazione nella redazione del documento intitolato “Piano dei Fabbisogni”, contenente per ciascuna categoria di servizi, indicazioni di tipo quantitativo ed economico di ciascun servizio che la stessa intende sottoscrivere. La redazione del “Piano dei fabbisogni” deve avvenire da parte dell'Amministrazione con l'eventuale ausilio del Fornitore.

[R.193] L'Amministrazione trasmette al Fornitore, per mezzo del Sistema, il “Piano dei Fabbisogni” contenente:

- a) le sedi di interesse: indirizzo completo;
- b) i servizi richiesti ivi comprese le loro caratteristiche qualitative e quantitative ed i loro dimensionamenti, per ciascuna delle sedi di interesse di cui al punto a), con eventuali indicazioni relative al contesto tecnologico esistente;
- c) eventuali “sopralluoghi” da eseguire presso le proprie sedi (tutte o in parte);

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

- d) se l'Amministrazione è già dotata o dovrà acquistare i servizi di sicurezza;
- e) eventuali precisazioni, nel rispetto della disciplina contenuta nell'Accordo Quadro e relativi allegati, in merito alle modalità di svolgimento dei collaudi, anche ai fini di quanto previsto al successivo Cap.9.

Qualora l'Amministrazione Contraente ricada tra i soggetti di cui all'art. 1, comma 2, lett. a) del D.L. 105/2019 convertito in l. 133/2019 e l'oggetto del proprio Ordinativo di Fornitura sia destinato a essere impiegato sulle reti, sui sistemi informativi e per l'espletamento dei servizi informatici di cui all'art. 1, comma 2, lettera b) del D.L. 105/2019 convertito in l. 133/2019, atteso che prima di procedere all'emissione dell'Ordinativo di fornitura, il Centro di valutazione e certificazione nazionale (CVCN), istituito presso il Ministero dello sviluppo economico e trasferito dal D.L. 82/2021 (convertito con modificazioni dalla L. 109/2021) presso l'Agenzia per la cyber sicurezza nazionale, o uno dei Centri di Valutazione (CV), istituiti presso il Ministero dell'interno e il Ministero della difesa, potrà aver riscontrato la comunicazione della Amministrazione stessa prevedendo la necessità di effettuare verifiche preliminari e/o imporre condizioni e test hardware e software su forniture di beni, sistemi e servizi ICT destinati a essere impiegati sulle reti, sui sistemi informativi e per l'espletamento dei servizi informatici di cui al comma 2 lett. b) del D.L. 105/2019 convertito in l. 133/2019, l'Amministrazione contraente prevedrà nell'Ordinativo di Fornitura medesimo le clausole che condizioneranno, sospensivamente ovvero risolutivamente l'Ordinativo di Fornitura al rispetto delle condizioni e all'esito favorevole dei test disposti dal CVCN o da uno dei CV. Il Fornitore deve garantire supporto all'Amministrazione fornendo ad essa tutte le informazioni pertinenti l'oggetto del presente contratto e propedeutiche all'adempimento degli obblighi derivanti dalle disposizioni normative previste dal DPR 5 febbraio 2021 n. 54.

- f) ogni altra informazione che l'Amministrazione ritenga utile condividere (es: modalità tecniche ed operative per l'erogazione dei servizi).

[R.194] Il Fornitore ha facoltà di condurre, con proprio personale tecnico o altro personale da lui stesso incaricato, e congiuntamente con i referenti dell'Amministrazione interessata, sopralluoghi sui siti, allo scopo di verificare gli impatti e le modalità dell'attivazione dei servizi nella sede in esame (secondo quanto richiesto dall'Amministrazione nel Piano dei fabbisogni).

[R.195] Il Fornitore deve approntare il calendario dei sopralluoghi necessari. Tale calendario deve indicare, per ciascuna sede oggetto di sopralluogo, il nominativo dell'incaricato dal Fornitore per il sopralluogo, con gli estremi di un documento di riconoscimento e l'elenco delle verifiche da effettuare. Il calendario viene sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione interessata.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

[R.196] Resta inteso in ogni caso che, ai sensi dell'art. 5 del D.lgs. 36/2023, le Amministrazioni sono tenute a rispettare i principi di buona fede e di tutela dell'affidamento, in quanto, anche prima del perfezionamento del Contratto Esecutivo sussiste un affidamento dell'operatore economico sul legittimo esercizio del potere e sulla conformità del comportamento amministrativo al principio di buona fede.

## 8.2 Progetto dei Fabbisogni

[R.197] Il Fornitore, entro il termine stabilito dallo **SLA\_FR1** a partire dalla ricezione del Piano dei fabbisogni da parte dell'Amministrazione, pena l'applicazione delle penali di cui al Cap.10, deve predisporre e trasmettere, a mezzo Area Comunicazioni del Sistema (o a mezzo PEC solo in caso di indisponibilità del Sistema medesimo), il "Progetto dei fabbisogni", documento nel quale raccogliere e dettagliare le richieste dell'Amministrazione Contraente contenute nel Piano dei fabbisogni e formulare una proposta tecnico/economica (secondo le condizioni oggetto della presente gara). Il termine previsto dallo **SLA\_FR1** può essere migliorato in sede di presentazione dell'offerta tecnica ed è oggetto quindi di premialità come meglio definito dal **criterio di valutazione n° 3** di cui al par. 17.1 del Capitolato d'onori.

[R.198] Il Fornitore deve altresì procedere, ai fini del monitoraggio dell'andamento dell'Accordo Quadro, all'accettazione a Sistema del Piano dei fabbisogni.

[R.199] Il "*Progetto dei fabbisogni*" deve contenere i seguenti allegati:

- "*Progetto di Attuazione*" con il dettaglio, per ciascun servizio, di:
  - identificativo del servizio;
  - configurazione;
  - quantità;
  - costi;
  - indirizzo di dispiegamento;
  - data prevista di attivazione.
- "*Modalità di presentazione e approvazione degli Stati di Avanzamento Mensili*":
  - servizi installati;
  - esito dei collaudi effettuati;
  - collaudi previsti nel mese successivo;
  - varianti e modifiche emerse nel periodo;
  - ritardi verificatisi nelle attivazioni rispetto alle date previste nel piano di attuazione e cause.
- "*Piano di Attuazione*", contenente:

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

- Descrizione della struttura funzionale ed organizzativa del Fornitore ai fini dell'erogazione dei servizi oggetto del Piano di Attuazione;
- Descrizione delle procedure di attivazione dei servizi e *piano di installazione*;
- Matrice compiti-responsabilità;
- Risorse allocate;
- Specifiche di realizzazione dei servizi;
- Identificazione delle attività (procedure di provisioning delle linee TLC, apparati, ecc.) necessarie all'attivazione dei servizi;
- Identificazione dei rischi e piano di recovery: fasi di verifica e riesame per l'individuazione di eventuali criticità insorte nonché riferimento alle procedure necessarie alla gestione/superamento delle stesse.
- “*Piano operativo*”, contenente la pianificazione temporale dettagliata (diagramma di Gantt delle singole attivazioni, schedulazione delle milestone principali, piano dei sopralluoghi, ecc.)
- “*Documento programmatico di gestione della sicurezza dell'Amministrazione*”, contenente la descrizione delle misure organizzative (ruoli, responsabilità, procedure), tecniche (sistemi hardware e software impiegati) e fisiche adottate dal Fornitore in fase di erogazione dei servizi richiesti.
- “*Specifiche di dettaglio della realizzazione dei servizi richiesti e specifiche di controllo della qualità degli stessi*”, contenente:
  - Specifiche dei servizi che descrivono in dettaglio le caratteristiche tecniche delle singole tipologie di servizio e le condizioni di accettabilità per ciascuna caratteristica;
  - Specifiche di realizzazione dei servizi, che descrivono le modalità di realizzazione ed erogazione del servizio e le risorse necessarie (modalità di provisioning, caratteristiche tecniche/dimensionali degli apparati utilizzati, requisiti elettrici, fisici ed ambientali che devono essere previsti nelle sedi dell'Amministrazione che ospita i servizi, nonché il modeling della rete);
  - Obiettivi di qualità, espressi in termini di livelli di servizio;
  - Metriche per la misura della qualità effettivamente fornita;
  - Identificazione dei controlli (test, reviews, verifiche, validazioni) che il Fornitore svolge per assicurare la qualità della fornitura ed i relativi piani di verifica;
  - Specifiche responsabilità riguardo ai controlli da svolgere e riguardo alla gestione dei problemi ed alla gestione delle non conformità;
  - Metodi, tecniche, strumenti, risorse, competenze previste dal Fornitore per assicurare la qualità della fornitura in corso d'opera;
  - Documenti prodotti dal sistema di assicurazione e controllo qualità.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

- Documenti di riferimento (guide, procedure, moduli, checklist, ecc.) utilizzati dal sistema di assicurazione e controllo qualità.
- “*Specifiche di dettaglio delle prove di collaudo e verifica dei servizi delle singole Amministrazioni*”, di cui al par. 9.3
  - tipologia di collaudo;
  - elenco delle prove di collaudo;
  - elenco delle risorse impiegate nei servizi di supporto specialistico e CV del personale impiegato;
  - tempi dei collaudi.

### 8.3 Contratto esecutivo

[R.200] L'Amministrazione Contraente, **entro 30 giorni lavorativi** dal ricevimento del primo Progetto dei fabbisogni, ha la facoltà di:

- i) approvare il Progetto dei fabbisogni tramite il Sistema (mediante l'invio dell'“Ordine di Fornitura”);
- ii) comunicare, per mezzo dell'Area Comunicazioni del Sistema (o, in caso di indisponibilità, a mezzo PEC), la richiesta di eventuali modifiche e/o integrazioni, nel rispetto del Piano dei fabbisogni. A seguito di modifiche e/o integrazioni del Progetto dei fabbisogni, l'Aggiudicatario deve inviare, a mezzo Area Comunicazioni del Sistema (o a mezzo PEC solo in caso di indisponibilità del Sistema medesimo) all'Amministrazione Contraente il Progetto dei fabbisogni modificato, comprensivo di impegno economico definitivo aggiornato, entro il termine perentorio, pena l'applicazione delle relative penali di cui Cap.10, **SLA\_FR2**, dalla data di emissione della richiesta da parte dell'Amministrazione Contraente. Dalla data di trasmissione del Progetto dei fabbisogni aggiornato decorre nuovamente il termine di **30 giorni lavorativi** entro i quali l'Amministrazione ha la facoltà di approvarlo, come da punto (i). L'Amministrazione e l'Aggiudicatario potranno concordare congiuntamente un differente termine temporale per la consegna del documento modificato. Tale variazione deve essere attestata per mezzo di una comunicazione inviata dall'Amministrazione all'Aggiudicatario.

Il termine previsto dallo **SLA\_FR2** per la consegna del Progetto dei Fabbisogni modificato può essere migliorato in sede di presentazione dell'offerta tecnica ed è oggetto quindi di premialità come meglio definito dal **criterio di valutazione n° 4** di cui al par. 17.1 del Capitolato d'onori.

[R.201] **Il Fornitore è obbligato a rifiutare gli Ordini di Fornitura tardivi rispetto ai termini sopra indicati.** Qualora Consip S.p.A. venga a conoscenza del fatto che il Fornitore sia giunto

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

sino al perfezionamento di uno o più Contratti Esecutivi (Ordini di Fornitura) pur in presenza di un ordine tardivo, Consip S.p.A. si riserva la facoltà di risolvere l'Accordo Quadro.

[R.202] Contestualmente all'approvazione del Progetto dei fabbisogni, mediante l'"Ordine di Fornitura" sul sistema, l'Amministrazione invierà al Fornitore, sempre tramite il Sistema, i seguenti documenti, sottoscritti digitalmente dall'Amministrazione:

- il Piano dei Fabbisogni;
- il Progetto dei Fabbisogni (che si intenderà così approvato);
- qualora lo abbia predisposto e condiviso con il Fornitore l'apposito documento di contratto, eventualmente redatto sulla base dello Schema di Contratto Esecutivo messo a disposizione nel kit;
- l'eventuale atto di nomina del Responsabile del trattamento dei dati;
- ogni ulteriore allegato al Piano dei Fabbisogni e al Progetto dei fabbisogni approvato.

L'Ordine di Fornitura e i suddetti allegati costituiranno tutti parte integrante e sostanziale del Contratto Esecutivo.

[R.203] Il Fornitore è tenuto a trasmettere a Sistema il Contratto esecutivo sottoscritto entro il termine del relativo perfezionamento, a partire dall'invio da parte dell'Amministrazione dell'Ordine di Fornitura così come indicato dallo **SLA\_FR8**, pena l'applicazione della relativa penale così come prevista nel Cap.10.

[R.204] Il Fornitore deve tenere costantemente aggiornato il Progetto dei Fabbisogni.

[R.205] Il Fornitore deve prestare un servizio di "project management", senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione oltre quanto previsto contrattualmente, che consiste nella pianificazione, gestione e verifica delle attività mirate al completamento del progetto. La definizione delle attività è responsabilità di un gruppo di lavoro costituito almeno da:

- un responsabile del progetto presso la singola Amministrazione;
- un project manager del Fornitore.

[R.206] Nel corso di durata del Contratto Esecutivo, l'Amministrazione può variare (in aumento o in diminuzione) e/o aggiornare il Piano dei Fabbisogni ogni qualvolta lo ritenga necessario in ragione delle proprie esigenze ed al mutare delle stesse, nel rispetto delle previsioni di cui all'art. 120 comma 9 del D.Lgs. 36/2023 nonché dell'importo massimo dell'Accordo Quadro; il Fornitore deve di conseguenza aggiornare il Progetto dei Fabbisogni nei tempi e modi sopra previsti per il primo Progetto.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834



## 8.4 Installazione

[R.207] Il Fornitore deve definire, in accordo con l'Amministrazione contraente, il piano di installazione dei servizi che deve rispettare i seguenti requisiti minimi:

- gli interventi devono essere effettuati in intervalli orari definiti dall'Amministrazione coerentemente con le proprie esigenze di operatività;
- in caso di servizio preesistente l'operatività dello stesso deve essere garantita anche durante la fase intermedia di test e collaudo del nuovo servizio;
- l'impatto delle operazioni di roll-out e installazione sulla normale operatività delle sedi deve essere minimo.

[R.208] A partire dalla data di decorrenza del contratto esecutivo, il Fornitore deve procedere all'installazione presso le sedi secondo le modalità temporali previste dal *Piano Operativo*. In fase di configurazione degli apparati di accesso per ogni sede individuata il Fornitore, congiuntamente con l'Amministrazione, deve:

- contattare il referente della sede;
- concordare le modalità ed i tempi di interventi on-site;
- effettuare una verifica del sito, se necessario;
- procedere all'attestazione del collegamento;
- partecipare alle attività di test ed emettere un verbale per collaudo eseguito con esito positivo.

[R.209] Per ciascuna sede oggetto di installazione, il pagamento dei corrispettivi per la fornitura dei Servizi avrà decorrenza a partire dal 1° giorno del mese successivo alla data di collaudo positivo (verbale di collaudo) del servizio oggetto di attivazione.

## 8.5 Migrazione

[R.210] Il Fornitore deve considerare prioritaria, sia nella pianificazione che nell'esecuzione dell'attivazione, la salvaguardia dell'operatività delle Amministrazioni nel periodo di tempo durante il quale avviene la migrazione dei servizi.

[R.211] In particolare, nel caso in cui un'operazione di attivazione del servizio dovesse costituire causa di malfunzionamento, il Fornitore deve assicurare la possibilità di un ripristino immediato della condizione preesistente (procedura di roll-back).

[R.212] Pur nel rispetto della continuità del servizio, il piano di migrazione proposto dal Fornitore deve consentire il massimo parallelismo delle attività al fine di minimizzare i tempi di attivazione.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

[R.213] Il processo di migrazione deve prevedere, ove applicabile, una fase di “parallelo operativo” che garantisca, in una determinata finestra temporale, la coesistenza dei servizi erogati dall'attuale Fornitore di Servizi di Connettività S-RIPA e di quelli forniti dal nuovo Fornitore dei Servizi S-RIPA. Il parallelo operativo deve essere tenuto attivo per il tempo necessario a completare le attività di migrazione e verificare la corretta operatività dei nuovi servizi.

[R.214] Per ciascuna sede oggetto di migrazione, il pagamento dei corrispettivi per la fornitura dei Servizi ha decorrenza a partire dal 1° giorno del mese successivo alla data di collaudo positivo (verbale di collaudo) del servizio oggetto di migrazione.

[R.215] Il Fornitore deve descrivere nel documento di Relazione Tecnica e sono oggetto di valutazione, le procedure proposte per avviare, eseguire e concludere le attività necessarie per la migrazione dei servizi richiesti dalle PA al fine di velocizzare tale processo nel passaggio dalla precedente edizione all'attuale. Si terrà conto delle modalità di interazione con le amministrazioni localizzate in tutto il territorio mondiale e all'organizzazione delle attività, **criterio di valutazione n° 2** di cui al par. 17.1 del Capitolato d'onori.

## 9 VERIFICHE DI CONFORMITA' E COLLAUDI

### 9.1 Prescrizioni generali

[R.216] L'Accordo Quadro prevede una verifica di conformità e collaudo iniziale, volto a verificare le modalità con le quali il Fornitore erogherà i servizi oggetto della presente gara.

[R.217] Ogni Contratto Esecutivo stipulato tra il Fornitore e la singola Amministrazione prevede un collaudo della particolare configurazione di accessi, volto a verificare la corretta erogazione dei servizi acquisiti dall'Amministrazione.

### 9.2 Verifica di conformità e collaudo iniziale per l'Amministrazione Aggiudicatrice

[R.218] Entro 25 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione, il Fornitore deve inviare all'Amministrazione Aggiudicatrice la documentazione di riscontro di cui al successivo par. 9.2.1. Tale documentazione è utilizzata da una Commissione nominata dalla Consip al fine di verificare, anche a livello documentale, la conformità dei servizi a quanto previsto nel presente Capitolato e nell'Offerta Tecnica del Fornitore.

[R.219] L'Amministrazione Aggiudicatrice sottopone a collaudo i seguenti elementi:

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

- Servizio di interconnessione alla QXN di cui al cap. 6 (nei casi in cui, [R.170], il Fornitore sia tenuto a interconnettersi alla QXN sono dovute anche le relative attività di collaudo volte a testare l'interconnessione alla stessa);
- Sistema per la rilevazione dei livelli di servizio di cui al cap. 10;
- Strumenti di monitoraggio e reportistica di cui al cap.7.

Il collaudo di tali elementi viene effettuato a seguito dell'approvazione, da parte della Commissione, della relativa documentazione di riscontro. Nel caso di elementi già in esercizio ed utilizzati dal Fornitore per erogare i propri servizi ad altri clienti, sta al Fornitore stesso predisporre un ambiente tale da consentire alla Commissione di verificare la conformità dei servizi che vengono erogati nell'ambito dell'Accordo Quadro, senza compromettere quelli già in esercizio. Nel caso di elementi di nuova realizzazione, il Fornitore può scegliere se effettuare il collaudo in ambiente di prova (test bed), facendosi carico dei relativi oneri, o direttamente sugli stessi elementi che, all'esito positivo del collaudo, entreranno in esercizio. In ogni caso gli elementi oggetto di collaudo devono essere pronti all'erogazione dei servizi entro 7 giorni dall'esito positivo del collaudo stesso (SLA\_FR10) pena l'applicazione della relativa penale così come prevista nel Cap.10. ove sia intervenuta la stipula.

A tal fine, ciascuno degli elementi deve essere realizzato secondo le specifiche approvate e pronto al collaudo entro 60 giorni dall'approvazione della documentazione di riscontro (SLA\_FR11) pena l'applicazione della relativa penale così come prevista nel Cap.10. ove sia intervenuta la stipula.

Il Fornitore deve fornire il personale necessario per l'esecuzione delle prove di collaudo sui predetti elementi.

### 9.2.1 Documentazione di riscontro

[R.220] La "*Documentazione di riscontro*" risulta approvata all'esito positivo della verifica di conformità iniziale da parte della Commissione.

[R.221] Il Fornitore deve aggiornare in corso d'opera, ad ogni cambiamento dei sistemi utilizzati, la "*Documentazione di riscontro*". Tali aggiornamenti devono essere comunicati a Consip e AgID, che si riservano di accettarli o chiedere modifiche che il Fornitore deve recepire e formalizzare in una nuova versione della documentazione entro un tempo che non potrà comunque essere superiore a quanto indicato dallo **SLA\_FR3** pena l'applicazione della relativa penale così come prevista nel Cap.10.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

[R.222] La “*Documentazione di riscontro*” deve prevedere:

- a) “*Specifiche di realizzazione del servizio*” comprendenti:
  - una chiara descrizione delle caratteristiche di realizzazione del servizio;
  - i requisiti delle risorse (hw, sw ed umane, in quest’ultimo caso la quantità ed il profilo professionale) utilizzate per svolgere il servizio.
- b) “*Specifiche di controllo qualità del servizio*” comprendenti la definizione dei metodi di valutazione e controllo delle caratteristiche e della realizzazione dei servizi (es. algoritmi di calcolo alla base degli SLA; modalità di alimentazione dei sistemi di reportistica etc.)
- c) “*Specifiche di dettaglio delle prove di collaudo iniziale*” comprendenti:
  - Architettura dei sistemi utilizzati per il collaudo;
  - Elenco delle prove di collaudo.

[R.223] I servizi per i quali deve essere prodotto il documento di “*Specifiche di realizzazione del servizio*” sono:

- Servizi di Connettività;
- Servizio di interconnessione alla QXN;
- Servizio di Sicurezza;
- Servizio di Supporto Specialistico;
- Sistema per la rilevazione dei livelli di servizio;
- Strumenti di monitoraggio e reportistica.

[R.224] Il documento di “*Specifiche di dettaglio delle prove di collaudo iniziale*” deve essere prodotto per:

- Servizio di interconnessione alla QXN (solo in caso di aggiudicatario S-RIPA non già interconnesso con la QXN);
- Sistema per la rilevazione dei livelli di servizio;
- Strumenti di monitoraggio e reportistica.

### 9.3 Collaudo per le singole Amministrazioni

[R.225] Ad ogni Contratto Esecutivo stipulato tra il Fornitore e la singola Amministrazione corrisponde una procedura di collaudo “sul campo” atta a verificare la conformità delle caratteristiche di ogni singolo servizio / PAS rilasciato all’Amministrazione rispetto a:

- indicazioni contenute nel “Piano dei fabbisogni” redatto dalla singola Amministrazione;

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

- progetto del Fornitore descritto nel “Progetto dei fabbisogni”;
- specifiche contenute nel presente Capitolato.

[R.226] Il Fornitore deve consegnare all'Amministrazione, nell'ambito del Progetto dei fabbisogni, un documento intitolato “*Specifiche di dettaglio delle prove di collaudo e verifica dei servizi delle singole Amministrazioni*” che descrive la tipologia delle prove di collaudo previste e la pianificazione temporale delle stesse.

[R.227] Le prove di collaudo devono verificare:

- caratteristiche HW/SW e funzionalità dei sistemi installati;
- corretta implementazione della connettività;
- servizio di sicurezza implementato;
- caratteristiche prestazionali dei servizi erogati.

[R.228] Il Fornitore deve altresì impegnarsi, qualora richiesto dall'Amministrazione, a svolgere ulteriori prove integrative.

[R.229] Le prove di collaudo relative ad un'Amministrazione sono eseguite da personale del Fornitore in contraddittorio con il personale dell'Amministrazione.

## 10 SLA E PENALI

### 10.1 Definizioni relative ai Livelli di Servizio

Nella tabella seguente si riportano le definizioni adottate nella specifica dei livelli di servizio.

Parametro	Descrizione
Orario di Erogazione dei Servizi	L'orario di erogazione dei servizi è 00:00 - 24:00, tutti i giorni dell'anno.
<b>Periodo di osservazione contrattuale (Toss)</b>	Periodo utilizzato per la misurazione dei parametri dei livelli di servizio descritti nel presente documento e per il calcolo delle penali ad essi associate.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i, per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Parametro	Descrizione
	<b>Toss</b> = 2 (due) mesi solari coincidenti con il bimestre di fatturazione
<b>Corrispettivi per il periodo di osservazione contrattuale (CToss)</b>	Importo alla base del calcolo delle penali. È l'importo contrattuale netto del contratto esecutivo, calcolato applicando i corrispettivi contrattualmente previsti (canoni mensili), ad eccezione delle una tantum, relativo al totale dei servizi a cui la penale si riferisce (es. importo complessivo dei canoni mensili per i servizi di connettività, importo complessivo dei servizi di sicurezza, ...), nel periodo di osservazione contrattuale ( <b>Toss</b> ).
<b>Corrispettivi totali per l'intera durata contrattuale (Ctot)</b>	Importo alla base del calcolo delle penali. È l'importo contrattuale netto del contratto esecutivo, calcolato applicando i corrispettivi contrattualmente previsti (canoni mensili), ad eccezione delle una tantum, relativo al totale dei servizi a cui la penale si riferisce (es. importo complessivo dei canoni mensili per i servizi di connettività, importo complessivo dei servizi di sicurezza, ...), per l'intera durata contrattuale. Tale importo è determinato sulla base del Progetto dei Fabbisogni in essere al momento dell'applicazione della penale. Nel caso di avvio/termine del servizio nel corso del mese, il corrispettivo di tale mensilità sarà riconosciuto sulla base del numero effettivo di giorni del mese in cui il servizio è stato erogato.
<b>Corrispettivi totali annuali (Ctot-ann)</b>	Importo alla base del calcolo delle penali. È l'importo contrattuale netto del contratto esecutivo, calcolato

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Parametro	Descrizione
	<p>applicando i corrispettivi contrattualmente previsti (canoni mensili), ad eccezione delle una tantum, relativo al totale dei servizi a cui la penale si riferisce (es. importo complessivo dei canoni mensili per i servizi di connettività, importo complessivo dei servizi di sicurezza, ...), per una durata contrattuale calcolata su base annua. Tale importo è così determinato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>nel caso di durata del contratto esecutivo inferiore a 12 mesi, Ct<sub>tot-ann</sub> è pari a Ct<sub>tot</sub></li> <li>nel caso di durata del contratto esecutivo uguale o superiore a 12 mesi, Ct<sub>tot-ann</sub> è pari al valore del Ct<sub>tot</sub> diviso il numero di mesi di durata del contratto e moltiplicato per 12</li> </ul>
<b>Apertura del disservizio</b>	Segnalazione da parte dell'Amministrazione al Contact Center del Fornitore del disservizio e apertura di un ticket
<b>Chiusura del disservizio</b>	Formalizzazione, da parte del Fornitore, della proposta di chiusura del ticket, che sia accettata dall'Amministrazione che ha segnalato il disservizio a conferma dell'avvenuto ripristino della corretta operatività
<b>Disponibilità</b>	<p>Percentuale di tempo durante il quale un servizio è funzionante (ovvero non si verifica su di esso un disservizio di tipo "bloccante") rispetto al periodo di osservazione contrattuale della disponibilità</p> <p>Si definisce Disponibilità il valore percentuale:</p> $D_{Base} = \left( 1 - \frac{\sum_{j=1}^M d_j}{T} \right) \times 100$

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Parametro	Descrizione
	<p>dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ M = numero totale di disservizi bloccanti;</li> <li>▪ dj = durata, espressa in minuti, del disservizio bloccante j-esimo nell'ambito della finestra temporale di erogazione</li> <li>▪ T = finestra temporale di misurazione della disponibilità, pari al tempo totale espresso in minuti della finestra temporale di erogazione del servizio nel periodo di osservazione contrattuale della disponibilità (Toss).</li> </ul>
<b>Tempo di Attivazione del servizio</b>	<p>Tempo (in giorni) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione di un servizio da parte dell'Amministrazione e la corrispondente attivazione (intesa come la data di "pronti al collaudo").</p> <p>Qualora il Progetto dei Fabbisogni approvato contempli tempistiche differenti da quelle indicate nel presente documento, faranno fede le tempistiche indicate nel Progetto dei Fabbisogni.</p>
<b>Tempo di Ripristino del servizio</b>	<p>Tempo (in giorni) intercorrente tra la segnalazione del disservizio e la chiusura dello stesso al netto dei tempi di sospensione confermati dall'Amministrazione in seguito ad un processo operativo di certificazione che sarà concordato tra le parti successivamente alla stipula contrattuale. La chiusura del disservizio viene catalogata dal Fornitore, previa accettazione dell'Amministrazione, a conferma dell'avvenuto ripristino dell'operatività.</p>

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834



Parametro	Descrizione
<b>Round Trip Delay (RTD)</b>	Tempo (in ms) di percorrenza necessario ad un pacchetto per percorrere la tratta origine-destinazione-origine
<b>Packet Loss (PL)</b>	Tasso di perdita dei pacchetti, rapporto espresso in percentuale tra il numero di pacchetti non consegnati e numero di pacchetti trasmessi in una tratta origine destinazione
<b>Tempo di trasloco Interno</b>	Tempo (in giorni) intercorrente tra la richiesta da parte dell'Amministrazione di trasloco e la data di effettiva disponibilità del servizio presso un nuovo punto di attestazione indicato dall'Amministrazione all'interno dello stesso sito.
<b>Report contrattuale (cadenza bimestrale)</b>	È il report che, reso disponibile contestualmente alla fattura, contiene i dati dei servizi erogati e le misurazioni dei livelli di servizio applicabili al calcolo delle penali. Le prescrizioni sul contenuto dei report sono riportate, per ciascun servizio, nella sezione corrispondente del presente documento. Il report dovrà essere navigabile e prodotto anche nei più comuni formati elettronici (es. ods, excel, word, pdf...) nell'ambito degli strumenti di monitoraggio e reportistica.
<b>Tempo di messa a disposizione dei Report Contrattuali</b>	Tempo (in giorni) intercorrente tra il termine del bimestre di fatturazione e la messa a disposizione (invio via PEC) all'Amministrazione del report contrattuale
<b>Tempo di invio dei report semestrali delle consistenze tecniche</b>	Tempo (in giorni) intercorrente tra il termine di un semestre (gennaio-giugno, luglio-dicembre) e l'invio del relativo report delle "consistenze tecniche" a Consip S.p.A. e ad AgID (invio via PEC)

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Parametro	Descrizione
<b>Relazione consuntiva dell'andamento annuale dell'AQ</b>	<p>Insieme di informazioni strutturate, generate dal Fornitore, che viene trasmesso a Consip S.p.A. e ad AgID, entro il 31 gennaio di ciascun anno successivo all'attivazione dell'Accordo Quadro, relativamente all'andamento dell'AQ nell'anno precedente.</p> <p>La relazione deve essere prodotta nei più comuni formati elettronici (es. ods, excel, word, pdf...) e trasmessa ai destinatari via PEC.</p>
<b>Tempo di invio della relazione consuntiva annuale</b>	Tempo (in giorni) che intercorre tra la fine dell'anno cui la relazione si riferisce e l'invio della stessa a Consip S.p.A. ed AgID.
<b>Termine di Fatturazione (cadenza bimestrale)</b>	Termine massimo per l'invio alle singole Amministrazioni delle fatture. Tale termine è fissato al giorno 20 del mese successivo al bimestre di riferimento.
<b>RTO – Recovery Time Objective</b>	Tempo (in ore) calcolato a partire dall'evento che causa l'interruzione del servizio SOC, fino al ripristino del servizio.
<b>RPO – Recovery Point Objective</b>	Tempo massimo (in ore) che deve intercorrere tra la produzione di un dato e la sua messa in sicurezza, ed esprime la perdita di dati tollerabile in termini di scostamento fra l'immagine dei dati del sito secondario rispetto ai dati del sito primario in caso di disastro.
<b>Tempo di validazione della richiesta di una nuova regola/policy</b>	Tempo (in ore) calcolato a partire dalla richiesta da parte dell'Amministrazione, per il tramite dell'apertura di un apposito Trouble Ticket, di validazione di una nuova regola/policy, fino al feedback del Fornitore circa

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Parametro	Descrizione
	l'applicabilità (validazione), o i motivi di non applicabilità della richiesta.
<b>Tempo di implementazione della richiesta di una nuova regola/policy</b>	Tempo (in ore) calcolato a partire dalla comunicazione di validazione di una nuova regola/policy da parte del Fornitore all'Amministrazione, fino alla comunicazione di avvenuta implementazione della nuova regola/policy.
<b>Tempo di applicazione delle patch/hotfix di sicurezza</b>	Tempo (in giorni) calcolato a partire dal rilascio della patch/hotfix da parte del produttore e l'applicazione delle stesse da parte del Fornitore.
<b>Tempo di invio dei log di sistema generati dai dispositivi di sicurezza</b>	Tempo (in giorni) calcolato a partire dalla richiesta di log da parte dell'Amministrazione e la data di invio da parte del Fornitore.
<b>Tempo di violazione del requisito [R.122]</b>	Tempo (in giorni) calcolato a partire dal mancato rispetto del requisito [R.122], eventualmente accertato dall'Amministrazione in seguito a verifiche puntuali e il valore massimo tra il tempo necessario al completo ripristino dell'ambiente esclusivamente dedicato alla S-RIPA e il tempo necessario alla completa risoluzione dell'eventuale violazione di sicurezza causata dal mancato rispetto di tale prescrizione.
<b>Tempo di avviso di preallarme di incidente di sicurezza</b>	Tempo (in ore) che intercorre tra la segnalazione di un evento di sicurezza – proveniente dalla Pubblica Amministrazione attraverso la piattaforma di Contact Center oppure proveniente dal Fornitore attraverso gli strumenti di monitoraggio e controllo del Fornitore – e la trasmissione da parte del Fornitore all'Amministrazione del documento

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Parametro	Descrizione
	“Avviso Preallarme” o pre-notifica esplicativo dei primi elementi e della natura dell’evento di sicurezza o data concordata tra Amministrazione e Fornitore.
<b>Tempo di notifica di incidente</b>	Tempo (in ore) che intercorre tra la segnalazione di un evento di sicurezza – proveniente dalla Pubblica Amministrazione attraverso la piattaforma di Contact Center oppure proveniente dal Fornitore attraverso gli strumenti di monitoraggio e controllo del Fornitore – e la trasmissione da parte del Fornitore all’Amministrazione del documento “Notifica di incidente di sicurezza” ovvero data concordata tra Amministrazione e Fornitore.
<b>Tempo di Relazione Stato Avanzamento</b>	Tempo (in giorni) che intercorre tra la data di invio del documento “Notifica di incidente di sicurezza” o la data di invio dell’ultima “Relazione Stato Avanzamento” e la data di trasmissione della “Relazione Stato Avanzamento”.
<b>Tempo di Relazione Finale Post Risoluzione</b>	Tempo (in giorni) per l’attività di redazione della “Relazione Finale Post Risoluzione” che intercorre tra la data di chiusura dell’incidente di sicurezza e la data di trasmissione da parte del Fornitore all’Amministrazione del documento “Relazione Finale Post Risoluzione”.
<b>Tempestività di risposta delle chiamate</b>	Il rapporto tra il numero di chiamate a cui è stata data risposta entro 20” ed il numero di chiamate ricevute, nell’arco temporale Toss (in percentuale).

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i, per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Parametro	Descrizione
<b>Percentuale di chiamate perse</b>	<p>Numero di chiamate pervenute al Contact Center non andate a buon fine (in percentuale rispetto al totale delle chiamate effettuate).</p> <p>Si definisce chiamata persa quella telefonata:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• che non ottiene risposta da un operatore fisico entro 150 secondi (tempo di risposta medio di cui alla delibera AGCOM n. 255/24/CONS),</li> <li>• a cui segue il segnale di occupato;</li> <li>• a cui segue risposta immediata di rifiuto della chiamata tramite messaggio pre-registrato;</li> <li>• che viene messa in diretto contatto con la segreteria telefonica.</li> </ul>
<b>Tempo di consegna del progetto dei fabbisogni (primo Progetto, o aggiornamento a seguito di variazione/aggiornamento del Piano dei Fabbisogni)</b>	<p>Tempo (in giorni lavorativi) che intercorre tra la ricezione del Piano dei Fabbisogni dell'Amministrazione (primo Progetto o aggiornamento a seguito di variazione/aggiornamento del Piano dei Fabbisogni) da parte del Fornitore e l'invio da parte di quest'ultimo del Progetto dei Fabbisogni.</p>
<b>Tempo di consegna del progetto dei fabbisogni modificato (Progetto dei Fabbisogni che recepisce le modifiche richieste dall'Amministrazione)</b>	<p>Tempo (in giorni lavorativi) che intercorre tra la ricezione da parte del Fornitore della richiesta dell'Amministrazione di eventuali modifiche e/o integrazioni del Progetto dei Fabbisogni, nel rispetto del Piano dei Fabbisogni, e l'invio da parte del Fornitore del Progetto dei Fabbisogni modificato.</p>
<b>Tempo di aggiornamento/adequamento</b>	<p>Tempo (in giorni) che intercorre tra la data di modifica dei sistemi utilizzati o la data di richiesta di</p>

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Parametro	Descrizione
<b>della documentazione di riscontro</b>	aggiornamento/adeguamento della documentazione di riscontro da parte dei soggetti preposti Consip/AgID e la data di invio della documentazione di riscontro aggiornata/adeguata.
<b>Tempo di invio del benchmark tecnico/economico dei servizi da ampliare/modificare</b>	Tempo (in giorni) che intercorre tra la richiesta da parte dell'Amministrazione al Fornitore di un benchmark tecnico/economico e della relazione tecnica propedeutici all'ampliamento/modifica dei servizi di connettività/sicurezza (almeno 3 rilevazioni) e l'invio dello stesso da parte del Fornitore all'Amministrazione.
<b>Tempo di trasmissione del Contratto Esecutivo</b>	Tempo (in giorni lavorativi) che intercorre tra l'invio da parte dell'Amministrazione dell'Ordine di Fornitura al Fornitore e la trasmissione da parte di quest'ultimo del Contratto Esecutivo sottoscritto.
<b>Tempo di riscontro positivo della richiesta istituzione dei Tavoli Tecnici</b>	Tempo (in giorni lavorativi) che intercorre tra la richiesta da parte dell'Amministrazione Aggiudicatrice al Fornitore di istituire tavoli tecnici (propedeutici allo svolgimento di verifiche ispettive in merito al DPCM 30 Aprile 2025 e al Regolamento (UE) 2024/284) e il riscontro positivo da parte del Fornitore stesso.
<b>Tempo di “pronto all'erogazione dei servizi”</b>	Tempo (in giorni) che intercorre tra la data del verbale di collaudo iniziale – verifica positiva - e la data di invio da parte del Fornitore della comunicazione di “pronto all'erogazione dei servizi”.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

Parametro	Descrizione
<b>Tempo di “pronto al collaudo”</b>	Tempo (in giorni) che intercorre tra la data di approvazione della documentazione di riscontro da parte della Commissione di cui al par. 24 del Capitolato d’Oneri e la data di invio da parte del Fornitore della comunicazione di “pronto al collaudo”.
<b>Arrotondamenti</b>	<p>Per le valorizzazioni degli scostamenti dalle <b>soglie espresse in valori percentuali</b> e per il calcolo dell’importo delle penali valgono le seguenti regole di arrotondamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ se l’importo della penale ha il primo decimale compreso fra 0 e 4 allora l’importo viene arrotondato all’intero inferiore;</li> <li>▪ se l’importo della penale ha il primo decimale compreso fra 5 e 9 allora l’importo viene arrotondato all’intero superiore.</li> </ul> <p>Per la valorizzazione degli scostamenti dalle <b>soglie espresse in valori temporali (giorni oppure ore)</b> l’arrotondamento avviene sempre all’unità superiore:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ (per esempio, se la soglia è di 10 giorni solari e lo scostamento è superiore per 1,3 giorni allora si arrotonda a 2 giorni;</li> <li>▪ analogamente per uno scostamento di 4 ore e 5 minuti, su una soglia di 2 ore, lo scostamento sarà pari a 5 ore).</li> </ul>

Tabella 8 - Definizione relative ai livelli del servizio

## 10.2 Livello di servizio, penali e reportistica per le Amministrazioni

[R.230] Per la valutazione dei livelli di servizio, il Fornitore deve rilevare i parametri riportati nei paragrafi seguenti, compresi quelli non utilizzati direttamente per la valutazione delle penali.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

[R.231] La valutazione dei livelli di servizio ai fini dell'applicazione delle penali contrattuali è fatta su base bimestrale; pertanto, i parametri rilevati devono rimanere nei limiti indicati del bimestre di riferimento.

[R.232] In caso di mancato rispetto dei livelli di servizio, la singola Amministrazione applica le penali indicate nei successivi paragrafi. Il Fornitore deve rendere disponibili nei più comuni formati elettronici (es. ods, excel, word, pdf...) a Consip ed alle singole Amministrazioni, per la parte di propria competenza, i risultati delle misure effettuate, attraverso report bimestrali (report contrattuali), con la misurazione dei livelli di servizio e il calcolo delle penali. Si precisa che gli SLA e relative penali di cui ai par. 10.2.1, 10.2.2, 10.2.3 sono rivolte esclusivamente alle Amministrazioni Contraenti mentre quelle al par. 10.2.4 sia alle Amministrazioni Contraenti che Aggiudicatrice come meglio precisato nel suddetto paragrafo.

[R.233] Tali report contrattuali devono essere resi disponibili e notificati alla singola Amministrazione contestualmente alla fattura e, comunque, non oltre 20 (venti) giorni successivi al termine del bimestre di fatturazione.

[R.234] Per la verifica del rispetto dello SLA prestazionale del RTD (**SLA\_CON3**) il metodo di misura applicato prevede di effettuare delle campagne di misura tramite l'invio di 10 pacchetti, ciascuno di dimensione di 64 byte, ripetute ogni 10 minuti per tutto il periodo di osservazione contrattuale, al netto dei periodi di indisponibilità del servizio corrispondente. Per ogni campagna si procederà alla determinazione del valore medio del ritardo di trasferimento.

[R.235] Per la verifica del rispetto dello SLA prestazionale del PL (**SLA\_CON4**) il metodo di misura applicato prevede di effettuare delle campagne di misura tramite l'invio di 10 pacchetti, ciascuno di dimensione di 64 byte, ripetute ogni 10 minuti per tutto il periodo di osservazione contrattuale. Si procederà alla determinazione del valore del parametro considerando la totalità dei pacchetti inviati durante il periodo di osservazione, al netto dei periodi di indisponibilità, del servizio corrispondente.

[R.236] Le rilevazioni devono essere effettuate con modalità differenti in funzione della tipologia della sede dell'Amministrazione, più nel dettaglio:

- sedi abilitate all'ambito di trasferimento pubblico Infranet: le misurazioni devono essere eseguite tra il PAS di connettività della sede oggetto di rilevazione e il Border Router della QXN (BRQXN).
- sedi abilitate all'ambito di trasferimento privato ma non all'ambito di trasferimento pubblico Infranet: deve essere individuata una sede dell'Amministrazione che nell'architettura generale della stessa funga da centro-stella o altro punto di rilevazione

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834



affidente all'ambito privato Intranet. La misurazione deve avvenire tra il PAS di connettività della sede oggetto di rilevazione e il centro-stella o altro punto di rilevazione designato

### 10.2.1 Servizi di connettività

La seguente tabella riporta SLA e Penali riferiti allo specifico servizio di connettività contrattualizzato e quindi di rilievo per l'Amministrazione Contraente.

ID SLA	Parametro	SLA Target	Penale
SLA_CON1	<b>Tempo di Attivazione del servizio</b>	90 giorni o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni	<b>0,2%</b> del <i>Ctot-ann</i> dei servizi di connettività per ogni giorno eccedente lo SLA Target previsto per l'indicatore. Per ciascun giorno di ritardo successivo al trentesimo, <b>0,4%</b> del <i>Ctot-ann</i> dei servizi di connettività.
SLA_CON2	<b>Tempo di trasloco Interno</b>	30 giorni o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni	<b>0,2%</b> del <i>Ctot-ann</i> dei servizi di connettività per ogni giorno eccedente lo SLA Target previsto per l'indicatore. Per ciascun giorno di ritardo successivo al trentesimo, <b>0,4%</b> del <i>Ctot-ann</i> dei servizi di connettività.
SLA_CON3	<b>Ritardo di trasferimento (Round Trip Delay)</b>	Il 99% delle campagne di misura devono avere un valore medio misurato del parametro non superiore ai:  900 ms, nel caso di collegamenti Satellitari GEO  300 ms, per le altre tecnologie di collegamento	<b>1%</b> del canone mensile del servizio di connettività per ogni scostamento in diminuzione di <b>0,1%</b> rispetto allo SLA Target. Il valore della penale sarà il minimo tra l'importo così calcolato e il canone mensile.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

ID SLA	Parametro	SLA Target	Penale
SLA_CON4	Tasso di perdita dei pacchetti (Packet Loss)	non superiore al 1%	1% del canone mensile del servizio di connettività per ogni scostamento in aumento di 0,1% rispetto allo SLA Target. Il valore della penale sarà il minimo tra l'importo così calcolato e il canone mensile.
SLA_CON5	Disponibilità del servizio di connettività	Almeno pari al 96,5% o migliorativo laddove offerto	0,12‰ del CToss dei servizi di connettività per ogni scostamento in diminuzione di 0,1% rispetto allo SLA Target per lo specifico servizio di connettività.
SLA_CON6	Tempo di ripristino del servizio di connettività	Almeno pari a 48 ore o migliorativo laddove offerto	0,125‰ del CToss dei servizi di connettività per ogni ora eccedente lo SLA Target per lo specifico servizio di connettività. Per ogni ora eccedente il doppio del suddetto SLA, la penale è pari allo 0,25‰ del CToss dei servizi di connettività

Tabella 9 - SLA e Penali Servizi di Connettività

#### Criteri di valutazione tecnica nell'ambito dei livelli del servizio per i servizi di connettività.

Per ciascuno servizio di connettività il Fornitore si impegna a garantire opportuni SLA gestionali, in termini di disponibilità del servizio e tempo di ripristino del servizio. Tali parametri possono essere migliorati in sede di presentazione dell'offerta tecnica e sono soggetti quindi a premialità – criterio di valutazione n° 5, n° 6, n° 7 e n° 8 di cui al par. 17.1 del Capitolato d'onere - come indicato nella seguente tabella (Sm – soglia minima; SM – soglia massima).

ID SLA	Parametro	Sm	SM
SLA_CON5	Disponibilità del servizio di connettività	96,5%	99,7%

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

SLA_CON6	Tempo di ripristino del servizio di connettività	4 ore	48 ore
----------	--	-------	--------

Tabella 10 – Miglioramento SLA Gestionali Servizi di Connettività

A seguire il contenuto del report contrattuale:

ID SLA	Parametro	Contenuto Report Contrattuale
SLA_CON1	Tempo di Attivazione del servizio	<p>Indicare per ogni servizio previsto in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivato o attivato nel periodo di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la data di prevista attivazione</li> <li>la data di avvenuta attivazione</li> <li>gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali se applicabile</li> </ul>
SLA_CON2	Tempo di trasloco Interno	<p>Indicare per ogni servizio previsto in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivato o attivato nel periodo di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la data di prevista attivazione</li> <li>la data di avvenuta attivazione</li> <li>gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali se applicabile</li> </ul>
SLA_CON3	Ritardo di trasferimento (Round Trip Delay)	<p>Indicare per ogni servizio attivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>il numero e la percentuale delle campagne di misura per le quali il valore medio per campagna del RTD ha rispettato le soglie target nel periodo di osservazione contrattuale, al netto dei periodi di indisponibilità del servizio di connettività</li> <li>gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i, per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

ID SLA	Parametro	Contenuto Report Contrattuale
SLA_CON4	Tasso di perdita dei pacchetti (Packet Loss)	<p>Indicare ogni servizio attivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>il numero dei pacchetti inviati nel periodo di osservazione contrattuale al netto dei periodi di indisponibilità del servizio di connettività</li> <li>il numero dei pacchetti consegnati nel periodo di osservazione contrattuale al netto dei periodi di indisponibilità del servizio di connettività</li> <li>gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
SLA_CON5	Disponibilità del servizio di connettività	<p>Indicare per ogni servizio attivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>il valore della disponibilità</li> <li>gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
SLA_CON6	Tempo di ripristino del servizio di connettività	<p>Indicare per ogni servizio attivo tutti i disservizi aperti, in corso di risoluzione o chiusi nel periodo, con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>numero di Trouble Ticket</li> <li>classificazione (bloccante, non bloccante)</li> <li>data e ora di apertura</li> <li>data e ora di chiusura (se applicabile)</li> <li>tempo di ripristino (se applicabile)</li> <li>responsabilità del disservizio (causa di competenza dell'amministrazione se applicabile)</li> <li>riepiloghi statistici dei tempi di ripristino con indicazione dei valori minimi, medi e massimi</li> <li>gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>

**Tabella 11 - Report Contrattuale SLA e Penali Servizi di Connettività**

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

## 10.2.2 Servizio di sicurezza

La seguente tabella riporta SLA e Penali riferiti allo specifico servizio di sicurezza contrattualizzato e quindi di rilievo per l'Amministrazione Contraente.

ID SLA	Parametro	SLA Target	Penale
SLA_SIC1	<b>Tempo di Attivazione del servizio</b>	90 giorni o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni	<b>0,6‰</b> del <i>Ctot-ann</i> dei servizi di sicurezza per ogni giorno eccedente lo SLA Target previsto per l'indicatore. Per ciascun giorno di ritardo successivo al trentesimo <b>1,2‰</b> del <i>Ctot-ann</i> dei servizi di sicurezza.
SLA_SIC2	<b>Tempo di trasloco Interno</b>	30 giorni o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni	<b>0,6‰</b> del <i>Ctot-ann</i> dei servizi di sicurezza per ogni giorno eccedente lo SLA Target previsto per l'indicatore. Per ciascun giorno di ritardo successivo al trentesimo <b>1,2‰</b> del <i>Ctot-ann</i> dei servizi di sicurezza.
SLA_SIC3	<b>Disponibilità del servizio di sicurezza</b>	Almeno pari al 96,5% o migliorativo laddove offerto	<b>0,36‰</b> del <i>CToss</i> dei servizi di sicurezza per ogni scostamento in diminuzione di <b>0,1%</b> rispetto allo SLA Target dei servizi di sicurezza.
SLA_SIC4	<b>Tempo di ripristino del servizio di sicurezza</b>	Almeno pari a 48 ore o migliorativo laddove offerto	<b>0,375‰</b> del <i>CToss</i> dei servizi di sicurezza per ogni ora eccedente lo SLA Target. Per ogni ora eccedente il doppio del suddetto SLA, la penale è pari allo <b>0,75‰</b> del <i>CToss</i> dei servizi di sicurezza.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

ID SLA	Parametro	SLA Target	Penale
SLA_SIC5	<b>RTO – Recovery Time Objective</b>	Almeno pari a 12 ore o migliorativo laddove offerto	<b>0,06‰</b> del valore del <i>Ctot</i> dei servizi di sicurezza per ogni ora eccedente lo SLA Target
SLA_SIC6	<b>RPO – Recovery Point Objective</b>	Almeno pari a 6 ore o migliorativo laddove offerto	<b>0,06‰</b> del valore del <i>Ctot</i> dei servizi di sicurezza per ogni ora eccedente lo SLA Target.
SLA_SIC7	<b>Tempo di validazione della richiesta di una nuova regola/policy</b>	≤ 6 ore	<b>0,5‰</b> del valore del <i>CToss</i> dei servizi di sicurezza per ogni ora eccedente lo SLA Target.
SLA_SIC8	<b>Tempo di implementazione della richiesta di una nuova regola/policy</b>	≤ 10 ore	<b>0,5‰</b> del valore del <i>CToss</i> dei servizi di sicurezza per ogni ora eccedente lo SLA Target.
SLA_SIC9	<b>Tempo di applicazione delle patch/hotfix di sicurezza</b>	Tempo concordato tra Amministrazione e Fornitore rispetto al grado di gravità della vulnerabilità e/o alla possibilità di sfruttare la stessa da remoto che non potrà comunque essere superiore a 2 giorni successivi al rilascio delle patch/hotfix da parte del produttore del dispositivo	<b>0,5‰</b> del <i>Ctot-ann</i> dei servizi di sicurezza per ogni giorno o frazione di giorno (arrotondato secondo quanto indicato alla tabella 8 – parametro “Arrotondamenti”) eccedente lo SLA Target previsto per l’indicatore sullo specifico servizio di sicurezza, indipendentemente dal numero di patch/hotfix di sicurezza applicate in ritardo.
SLA_SIC10	<b>Tempo di invio dei log di sistema generati dai</b>	entro il giorno successivo a quello in cui è avvenuta la richiesta.	<b>0,5‰</b> del <i>Ctot-ann</i> dei servizi di sicurezza per ogni giorno o frazione di giorno (arrotondato

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

ID SLA	Parametro	SLA Target	Penale
	<b>dispositivi di sicurezza</b>		secondo quanto indicato alla tabella 8 – parametro “Arrotondamenti”) eccedente lo SLA Target previsto per l'indicatore.
<b>SLA_SIC11</b>	<b>Tempo di avviso di preallarme di incidente di sicurezza</b>	≤ 4h dalla segnalazione dell'evento di sicurezza o data concordata tra Amministrazione e Fornitore per l'invio del documento	<b>0,03%</b> Ctot-ann dei servizi di sicurezza per ogni ora eccedente lo SLA Target previsto per l'indicatore.
<b>SLA_SIC12</b>	<b>Tempo di Notifica di incidente di sicurezza</b>	≤8h per Gravità High ≤12h per Gravità Medium ≤16h per Gravità Low ≤20h per Gravità None  dalla segnalazione dell'evento di sicurezza o data concordata tra Amministrazione e Fornitore per l'invio del documento	<b>0,15%</b> Ctot-ann dei servizi di sicurezza per ogni ora eccedente lo SLA Target previsto per l'indicatore.
<b>SLA_SIC13</b>	<b>Tempo di Relazione Stato Avanzamento</b>	≤10 gg per Gravità High ≤12 gg per Gravità Medium ≤13 gg per Gravità Low ≤15 gg per Gravità None  dalla notifica dell'incidente di sicurezza o dalla data di invio dell'ultima “Relazione Stato Avanzamento”	<b>1%</b> Ctot-ann dei servizi di sicurezza per ogni giorno eccedente lo SLA Target previsto per l'indicatore.
<b>SLA_SIC14</b>	<b>Tempo di Relazione Finale Post Risoluzione</b>	≤ 15 gg  dalla chiusura dell'incidente di sicurezza	<b>0,5%</b> Ctot-ann dei servizi di sicurezza per ogni giorno eccedente lo SLA Target previsto per l'indicatore.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

ID SLA	Parametro	SLA Target	Penale
SLA_SIC15	Tempo di violazione del requisito [R.122].	0 gg	0,5‰ del valore del Ctot dei servizi di sicurezza per ogni giorno eccedente lo SLA Target previsto per l'indicatore.

Tabella 12 - SLA e Penali Servizio di Sicurezza

#### Criteri di valutazione tecnica nell'ambito dei livelli del servizio per il servizio di sicurezza e SOC.

Per i servizi di NGFW il Fornitore si impegna a garantire opportuni SLA gestionali, in termini di disponibilità del servizio e tempo di ripristino del servizio. Tali parametri possono essere migliorati in sede di presentazione dell'offerta tecnica e sono soggetti quindi a premialità – criterio di valutazione n° 26 e n° 27 di cui al par. 17.1 del Capitolato d'oneri - come indicato nella seguente tabella (Sm – soglia minima; SM – soglia massima).

Nell'ambito dell'erogazione del servizio trasversale SOC il Fornitore si impegna a garantire opportuni SLA in termini di RTO - Recovery Time Objective e RPO - Recovery Point Objective. Tali parametri possono essere migliorati in sede di presentazione dell'offerta tecnica e sono soggetti quindi a premialità – criterio di valutazione n° 28 e n° 29 di cui al par. 17.1 del Capitolato d'oneri - come indicato nella seguente tabella (Sm – soglia minima; SM – soglia massima).

ID SLA	Parametro	Sm	SM
SLA_SIC3	Disponibilità del servizio NGFW	96,5%	99,7%
SLA_SIC4	Tempo di ripristino del servizio NGFW	4 ore	48 ore
SLA_SIC5	RTO – Recovery Time Objective	2 ore	12 ore

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834



SLA_SIC6	RPO – Recovery Point Objective	1 ora	6 ore
----------	--------------------------------	-------	-------

Tabella 13 – Miglioramento SLA Gestionali Servizio di Sicurezza NGFW, RTO e RPO

A seguire il contenuto del report contrattuale:

ID SLA	Parametro	Contenuto Report Contrattuale
SLA_SIC1	Tempo di Attivazione del servizio	<p>Indicare per ogni servizio previsto in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivato o attivato nel periodo di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la data di prevista attivazione</li> <li>la data di avvenuta attivazione</li> <li>gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali se applicabile</li> </ul>
SLA_SIC2	Tempo di trasloco Interno	<p>Indicare per ogni servizio previsto in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivato o attivato nel periodo di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la data di prevista attivazione</li> <li>la data di avvenuta attivazione</li> <li>gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali se applicabile</li> </ul>
SLA_SIC3	Disponibilità del servizio di sicurezza	<p>Indicare per ogni servizio attivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>il valore della disponibilità</li> <li>gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
SLA_SIC4	Tempo di ripristino del servizio di sicurezza	<p>Indicare per ogni servizio attivo tutti i disservizi aperti, in corso di risoluzione o chiusi nel periodo, con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>numero di Trouble Ticket</li> </ul>

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i, per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

ID SLA	Parametro	Contenuto Report Contrattuale
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• classificazione (bloccante, non bloccante)</li> <li>• data e ora di apertura</li> <li>• data e ora di chiusura (se applicabile)</li> <li>• tempo di ripristino (se applicabile)</li> <li>• responsabilità del disservizio (causa di competenza dell'amministrazione se applicabile)</li> <li>• riepiloghi statistici dei tempi di ripristino con indicazione dei valori minimi, medi e massimi</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
SLA_SIC5	RTO – Recovery Time Objective	<p>Indicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il valore di RTO</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
SLA_SIC6	RPO – Recovery Point Objective	<p>Indicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il valore di RPO</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
SLA_SIC7	Tempo di validazione della richiesta di una nuova regola/policy	<p>Indicare per ogni richiesta di creazione o modifica di una regola/policy nel periodo di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la data e ora della richiesta sul sistema di Trouble Ticket;</li> <li>• la data e ora di validazione;</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
SLA_SIC8	Tempo di implementazione	<p>Indicare per ogni richiesta di creazione o modifica di una regola/policy nel periodo di riferimento:</p>

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

ID SLA	Parametro	Contenuto Report Contrattuale
	della richiesta di una nuova regola/policy	<ul style="list-style-type: none"> <li>la data e ora della richiesta;</li> <li>la data e ora di validazione;</li> <li>la data e ora di implementazione;</li> <li>gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
SLA_SIC9	Tempo di applicazione delle patch/hotfix di sicurezza	<p>Indicare l'elenco delle patch/hotfix di sicurezza applicate e per ciascuna di esse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>data di rilascio da parte del produttore;</li> <li>data di applicazione da parte del Fornitore;</li> <li>gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
SLA_SIC10	Tempo di invio dei log di sistema generati dai dispositivi di sicurezza	<p>Indicare l'elenco degli invii effettuati e per ciascuno di essi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la data e ora di richiesta da parte dell'Amministrazione;</li> <li>la data e ora di invio da parte del Fornitore;</li> <li>gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
SLA_SIC11	Tempo di avviso di preallarme di incidente di sicurezza	<p>Indicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>numero di eventi sospetti nel periodo di osservazione;</li> <li>data e ora di rilevamento evento sospetto;</li> <li>data e ora di trasmissione del documento "Avviso di Preallarme" concordata tra Amministrazione e Fornitore;</li> <li>data e ora di trasmissione effettiva del documento "Avviso di Preallarme";</li> <li>il numero di report di preallarme per i quali è stato rispettato lo SLA Target;</li> <li>gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali.</li> </ul>

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

ID SLA	Parametro	Contenuto Report Contrattuale
SLA_SIC12	Tempo di Notifica di incidente di sicurezza	<p>Indicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• numero di preallarmi (non falsi positivi) nel periodo di osservazione;</li> <li>• data e ora di rilevamento evento sospetto (non falsi positivi);</li> <li>• data e ora di trasmissione effettiva del documento "Avviso di Preallarme";</li> <li>• data e ora di trasmissione del documento "Notifica di incidente" concordata tra Amministrazione e Fornitore;</li> <li>• data e ora di trasmissione effettiva del documento "Notifica di incidente di sicurezza";</li> <li>• il numero di "Notifiche di incidente di sicurezza" per le quali è stato rispettato lo SLA target (suddivisi per livello di gravità);</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali.</li> </ul>
SLA_SIC13	Tempo di Relazione Stato Avanzamento	<p>Indicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• data e ora di trasmissione effettiva del documento "Notifica di incidente di sicurezza" o dalla data di invio dell'ultima "Relazione Stato Avanzamento";</li> <li>• data e ora di trasmissione effettiva del documento di "Relazione Stato Avanzamento";</li> <li>• il numero di "Relazione Stato Avanzamento" per le quali è stato rispettato lo SLA target (suddivisi per livello di gravità);</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali.</li> </ul>
SLA_SIC14	Tempo di Relazione Finale Post Risoluzione	<p>Indicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• data e ora di chiusura dell'incidente di sicurezza;</li> </ul>

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

ID SLA	Parametro	Contenuto Report Contrattuale
		<ul style="list-style-type: none"> <li>data e ora di trasmissione effettiva del documento di "Relazione finale Post Risoluzione";</li> <li>il numero di Relazioni finali Post Risoluzione per le quali è stato rispettato lo SLA target (suddivisi per livello di gravità);</li> <li>gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali.</li> </ul>
SLA_SIC15	Tempo di violazione del requisito [R.122].	<p>Indicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>data e ora di rilevazione della violazione del requisito;</li> <li>data e ora di ripristino dell'ambiente esclusivamente dedicato alla S-RIPA;</li> <li>data e ora della completa risoluzione della eventuale violazione di sicurezza causata dal mancato rispetto del requisito;</li> <li>livello di gravità della violazione di sicurezza;</li> <li>il calcolo analitico delle penali.</li> </ul>

Tabella 14 - Report Contrattuale SLA e Penali Servizio di Sicurezza

### 10.2.3 Contact Center

La seguente tabella riporta SLA e Penali riferiti allo specifico servizio di Contact Center contrattualizzato e quindi di rilievo per l'Amministrazione Contraente.

ID SLA	Parametro	SLA Target	Penale
SLA_CC1	Tempestività di risposta delle chiamate	percentuale non inferiore al 40% di chiamate verso	<b>500,00 €</b> per ogni punto percentuale o frazione di esso di scostamento (arrotondato

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

ID SLA	Parametro	SLA Target	Penale
		operatore servite entro 20 secondi	secondo quanto indicato alla tabella 8 – parametro “Arrotondamenti”) in diminuzione rispetto alla soglia minima richiesta
SLA_CC2	Percentuale di chiamate perse	< 4%	<b>100,00 €</b> per ogni punto percentuale o frazione di esso di scostamento (arrotondato secondo quanto indicato alla tabella 8 – parametro “Arrotondamenti”) in diminuzione rispetto alla soglia minima richiesta

Tabella 15 - SLA e Penali Contact Center

A seguire il contenuto del report contrattuale:

ID SLA	Parametro	Contenuto Report Contrattuale
SLA_CC1	Tempestività di risposta delle chiamate	Indicare per ogni singola chiamata ricevuta: <ul style="list-style-type: none"> <li>• data della chiamata;</li> <li>• ora della chiamata;</li> <li>• numero totale delle chiamate;</li> <li>• esito della chiamata;</li> <li>• tempo di attesa;</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali.</li> </ul>
SLA_CC2	Percentuale di chiamate perse	Indicare: <ul style="list-style-type: none"> <li>• le chiamate perse, in percentuale rispetto al totale delle chiamate entranti;</li> </ul>

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

ID SLA	Parametro	Contenuto Report Contrattuale
		<ul style="list-style-type: none"> <li>il tempo di attesa prima della caduta della chiamata;</li> <li>data e ora delle chiamate perse;</li> <li>gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>

Tabella 16 - Report Contrattuale SLA e Penali Contact Center

#### 10.2.4 Progetto dei Fabbisogni, Reportistica, Collaudo

La seguente tabella riporta SLA e Penali riferiti al progetto dei Fabbisogni e alla Reportistica e quindi di rilievo per l'Amministrazione Contraente o per l'Amministrazione Aggiudicatrice, come meglio specificato nella colonna "Amministrazione" della successiva tabella.

ID SLA	Parametro	SLA Target	Penale	Amministrazione
SLA_FR1	<b>Tempo di consegna del progetto dei fabbisogni</b>  <i>(primo Progetto, o aggiornamento a seguito di variazione/aggiornamento del Piano dei Fabbisogni)</i>	Entro 45 giorni lavorativi o migliorativo laddove offerto	<b>500,00 €</b> per ogni giorno di ritardo rispetto allo SLA tempo di consegna del progetto dei fabbisogni dichiarato in Offerta Tecnica	Amministrazione Aggiudicatrice (in relazione a quanto comunicato dall'Amministrazione e Contraente – par. 8 – [R.191])
SLA_FR2	<b>Tempo di consegna del progetto dei fabbisogni modificato</b>  <i>(Progetto dei Fabbisogni che</i>	Entro 15 giorni lavorativi o migliorativo laddove offerto	<b>500,00 €</b> per ogni giorno di ritardo rispetto allo SLA tempo di consegna del progetto dei	Amministrazione Aggiudicatrice (in relazione a quanto comunicato dall'Amministrazione

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i, per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

ID SLA	Parametro	SLA Target	Penale	Amministrazione
	<i>recepisce le modifiche richieste dall'Amministrazione)</i>		fabbisogni modificato dichiarato in Offerta Tecnica.	e Contraente – par. 8 – [R.191])
SLA_FR3	<b>Tempo di aggiornamento/adequamento della documentazione di riscontro</b>	Entro 15 giorni	<b>1000,00 €</b> per ogni giorno di ritardo rispetto allo SLA Target	Amministrazione Aggiudicatrice
SLA_FR4	<b>Tempo di invio del benchmark tecnico/economico dei servizi da ampliare/modificare</b>	Entro 30 giorni	<b>1000,00 €</b> per ogni giorno di ritardo rispetto allo SLA Target	Amministrazione Contraente
SLA_FR5	<b>Tempo di messa a disposizione dei Report Contrattuali</b>	Entro 20 giorni	<b>500,00 €</b> per ogni giorno di ritardo rispetto allo SLA Target	Amministrazione Contraente
SLA_FR6	<b>Tempo d'invio dei report semestrali delle consistenze tecniche</b>	Entro il giorno 20 dei mesi di luglio e gennaio con riferimento rispettivamente al primo e secondo semestre dell'anno.	<b>500,00 €</b> per ogni giorno di ritardo rispetto allo SLA Target	Amministrazione Aggiudicatrice
SLA_FR7	<b>Tempo di invio della relazione consuntiva annuale</b>	Entro il giorno 31 del mese di gennaio.	<b>500,00 €</b> per ogni giorno di ritardo rispetto allo SLA Target	Amministrazione Aggiudicatrice

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i, per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834



ID SLA	Parametro	SLA Target	Penale	Amministrazione
SLA_FR8	<b>Tempo di trasmissione del Contratto Esecutivo</b>	Entro 4 giorni lavorativi	<b>500,00 €</b> per ogni giorno di ritardo rispetto allo SLA Target	Amministrazione Aggiudicatrice (in relazione a quanto comunicato dall'Amministrazione e Contraente – par. 8 – [R.191])
SLA_FR9	<b>Tempo di riscontro positivo della richiesta di istituzione dei Tavoli Tecnici</b>	Entro la tempistica stabilita dall'Amministrazione Aggiudicatrice nella richiesta di istituzione dei Tavoli Tecnici	<b>1000,00 €</b> per ogni giorno di ritardo rispetto allo SLA Target	Amministrazione Aggiudicatrice
SLA_FR10	<b>Tempo di “pronto all'erogazione dei servizi”</b>	Entro 7 giorni dall'esito positivo del collaudo	<b>1000,00 €</b> per ogni giorno di ritardo rispetto allo SLA Target	Amministrazione Aggiudicatrice (ove sia intervenuta la stipula)
SLA_FR11	<b>Tempo di “pronto al collaudo”</b>	Entro 60 giorni dall'approvazione della documentazione di riscontro	<b>1000,00 €</b> per ogni giorno di ritardo rispetto allo SLA Target	Amministrazione Aggiudicatrice (ove sia intervenuta la stipula)

**Tabella 17 - SLA e Penali Progetto dei Fabbisogni, Reportistica, Collaudo**

### **Criteri di valutazione tecnica nell'ambito dei livelli del servizio per la consegna del progetto dei Fabbisogni**

Nell'ambito del processo di attivazione dei servizi il Fornitore si impegna a garantire opportuni SLA in termini di tempo consegna del Progetto dei Fabbisogni, primo progetto o progetto modificato. Tali tempi possono essere migliorati in sede di presentazione dell'offerta tecnica e sono soggetti quindi a premialità – criteri di valutazione n° 3 e n° 4 di cui al par. 17.1 del Capitolato d'oneri - come indicato nella seguente

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

tabella (Valori – range di possibili valori in termini di giorni lavorativi che il Fornitore può esprimere in fase di presentazione dell'offerta tecnica).

ID SLA	Parametro	Valori
SLA_FR1	<b>Tempo di consegna del progetto dei fabbisogni</b>  <i>(primo Progetto, o aggiornamento a seguito di variazione/aggiornamento del Piano dei Fabbisogni)</i>	45 giorni
		40 giorni
		35 giorni
SLA_FR2	<b>Tempo di consegna del progetto dei fabbisogni modificato</b>  <i>(Progetto dei Fabbisogni che recepisce le modifiche richieste dall'Amministrazione)</i>	15 giorni
		12 giorni
		9 giorni

Tabella 18 – Miglioramento SLA Tempo di consegna del Progetto dei Fabbisogni

A seguire il contenuto del report contrattuale:

ID SLA	Parametro	Contenuto Report Contrattuale
SLA_FR1	<b>Tempo di consegna del progetto dei fabbisogni</b>  <i>(primo Progetto, o aggiornamento a</i>	Indicare: <ul style="list-style-type: none"> <li>data di ricezione del piano dei fabbisogni da parte dell'Amministrazione;</li> </ul>

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i, per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

ID SLA	Parametro	Contenuto Report Contrattuale
	<b><i>seguito di variazione/aggiornamen to del Piano dei Fabbisogni)</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>data di invio del progetto di fabbisogni da parte del Fornitore;</li> <li>gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
SLA_FR2	<b>Tempo di consegna del progetto dei fabbisogni modificato</b>  <b><i>(Progetto dei Fabbisogni che recepisce le modifiche richieste dall'Amministrazione)</i></b>	Indicare: <ul style="list-style-type: none"> <li>data di emissione della richiesta di modifiche e/o integrazioni del progetto di fabbisogni da parte dell'Amministrazione;</li> <li>data di invio del progetto di fabbisogni modificato da parte del Fornitore;</li> <li>gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
SLA_FR3	<b>Tempo di aggiornamento/adequa mento della documentazione di riscontro</b>	Indicare: <ul style="list-style-type: none"> <li>data di modifica dei sistemi utilizzati</li> <li>data di ricezione della richiesta di aggiornamento/adeguamento della documentazione di riscontro da parte dei soggetti preposti Consip/AgID (se applicabile);</li> <li>data di invio documentazione di riscontro aggiornata/adequata;</li> <li>gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
SLA_FR4	<b>Tempo di invio del benchmark tecnico/economico dei servizi da ampliare/modificare</b>	Indicare: <ul style="list-style-type: none"> <li>data di ricezione della richiesta di benchmark tecnico/economico e della relazione tecnica da parte dell'Amministrazione Contraente;</li> <li>data di invio del benchmark tecnico/economico;</li> </ul>

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

ID SLA	Parametro	Contenuto Report Contrattuale
		<ul style="list-style-type: none"> <li>gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
SLA_FR5	<b>Tempo di messa a disposizione dei Report Contrattuali</b>	<p>Indicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>data di messa a disposizione (invio via PEC) dei report contrattuali;</li> <li>il numero di report contrattuali messi a disposizione dell'Amministrazione in ritardo rispetto alla scadenza definita;</li> <li>gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali.</li> </ul>
SLA_FR6	<b>Tempo di invio dei report semestrali delle consistenze tecniche</b>	<p>Indicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>data di messa a disposizione (invio via PEC) dei report semestrali delle consistenze tecniche;</li> <li>il numero di report semestrali delle consistenze tecniche messi a disposizione in ritardo rispetto alla scadenza definita;</li> <li>gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali.</li> </ul>
SLA_FR7	<b>Tempo di invio della relazione consuntiva annuale</b>	<p>Indicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>data di trasmissione via PEC della relazione consuntiva annuale;</li> <li>gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali.</li> </ul>
SLA_FR8	<b>Tempo di trasmissione del Contratto Esecutivo</b>	<p>Indicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>data di invio da parte dell'Amministrazione dell'Ordine di Fornitura;</li> </ul>

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i, per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

ID SLA	Parametro	Contenuto Report Contrattuale
		<ul style="list-style-type: none"> <li>data di invio da parte del Fornitore del Contratto esecutivo sottoscritto;</li> <li>gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali.</li> </ul>
SLA_FR9	<b>Richiesta istituzione dei Tavoli Tecnici</b>	<p>Indicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>data di richiesta da parte dell'Amministrazione Aggiudicatrice;</li> <li>data di invio da parte del Fornitore del Riscontro positivo;</li> <li>gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali.</li> </ul>
SLA_FR10	<b>Tempo di “pronto all'erogazione dei servizi”</b>	<p>Indicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>data del verbale di collaudo iniziale – verifica positiva;</li> <li>data di invio da parte del Fornitore della comunicazione di “pronto all'erogazione dei servizi”;</li> <li>gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali.</li> </ul>
SLA_FR11	<b>Tempo di “pronto al collaudo”</b>	<p>Indicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>data di approvazione della documentazione di riscontro da parte della Commissione;</li> <li>data di invio da parte del Fornitore della comunicazione di “pronto al collaudo”;</li> <li>gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali.</li> </ul>

**Tabella 19 - Report Contrattuale SLA e Penali Progetto dei Fabbisogni, Reportistica, Collaudo**

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

## 11 GESTIONE DELL'ACCORDO QUADRO

Nell'ambito dell'AQ sono definite le seguenti figure nonché la struttura del Comitato di Direzione Tecnica con lo scopo di supportare la gestione degli aspetti tecnici, di controllo e governo dell'AQ stesso.

**Referenti AgID** - I referenti nominati da AgID nell'ambito del Comitato di Direzione Tecnica.

**Rappresentanti del Fornitore** – i Referenti per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, sono anche i Rappresentati del Fornitore nell'ambito del Comitato di direzione Tecnica in particolare sono previsti i seguenti ruoli:

- **Responsabile del servizio** - il referente responsabile nei confronti di Consip e delle Amministrazioni per l'esecuzione del presente Accordo Quadro e dei singoli Contratti esecutivi; rappresenta ad ogni effetto il Fornitore.
- **uno o più Responsabili dei contratti esecutivi** - i referenti, nominati dal Fornitore, responsabili di gestire e risolvere le problematiche legate ai singoli contratti esecutivi, come fatturazione, rispetto dei livelli del servizio etc. Possono coincidere o meno con il Responsabile del Servizio.
- **uno o più Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi** - I referenti responsabili di coordinare dal punto di vista operativo tutte le attività legate ai servizi oggetto del presente Accordo Quadro e punto di riferimento per l'attivazione di nuovi servizi.

**Responsabile dell'Amministrazione Contraente** - Il referente, nominato dall'Amministrazione Contraente, quale responsabile dei rapporti con il Fornitore sia nelle fasi propedeutiche alla stipula del Contratto Esecutivo sia nelle fasi successive. In particolare, avrà il compito di:

- predisporre, d'intesa con il Fornitore, il Piano dei Fabbisogni;
- verificare ed approvare il Progetto dei Fabbisogni di servizi predisposto dal Fornitore;
- collaborare nelle attività di verifica dei Livelli di Servizio;
- partecipare, se necessario, alle riunioni del Comitato di Direzione Tecnica.

**Comitato di Direzione Tecnica** - Tale comitato è costituito da due Referenti Consip, due Referenti AgID e da tre Rappresentanti del Fornitore. È previsto che a tale comitato possa partecipare anche un Responsabile dell'Amministrazione/i Contraente/i coinvolta/e o soggetti terzi indicati da AgID/Consip/Fornitore aggiudicatario.

Le funzioni di Presidente e di Segretario del Comitato di Direzione Tecnica sono svolte dai Referenti Consip/AgID.

Il Comitato di Direzione Tecnica si riunisce su convocazione del Presidente e svolge le seguenti funzioni:

- supervisione del funzionamento complessivo dei servizi previsti nell'AQ;

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

- esame di eventuali nuove esigenze di singole Amministrazioni;
- proposta di modifiche/ampliamenti ai servizi

È facoltà del Comitato di Direzione tecnica riunirsi in maniera cadenzata (bimestre/trimestre) qualora ci siano richieste da parte delle Amministrazioni che rientrano nel perimetro di azione del Comitato stesso.

A seguito della stipula del presente Accordo Quadro, Consip invierà una comunicazione a mezzo PEC al Fornitore indicando i Referenti AgID/Consip. Il Fornitore, entro 5 (cinque) giorni solari dalla ricezione, dovrà comunicare, con le medesime modalità, i propri tre Rappresentanti.

## 12 REVISIONE PREZZI

A partire dalla data di stipula dell'Accordo Quadro, il 31 luglio e il 31 gennaio di ciascun anno, i prezzi unitari relativi ai servizi oggetto dell'Accordo Quadro e relativi Contratti esecutivi, di seguito "Prezzi oggetto di Rilevazione", saranno oggetto di revisione secondo quanto previsto dall'art. 60 del Codice, nonché dall'Allegato II.2-bis ivi richiamato, e dall'art. 11 bis dello Schema di Accordo Quadro, in base agli indici di riferimento ( $I^R$ ) riportati in *Tabella 20*.

Consip provvederà centralmente ad aggiornare i prezzi oggetto di rilevazione, per l'intera durata dell'Accordo Quadro – fissata a 60 mesi dalla stipula dello stesso – e dei Contratti Esecutivi, la cui scadenza è corrispondente e allineata alla scadenza dell'Accordo Quadro.

Prestazione	Rif. Prezzi	CPV	Indice di Riferimento ( $I^R$ )
Servizio di connettività	Si rinvia all'Allegato "ID 2834 - SRIPA - Allegato 7 - Modello di offerta economica", paragrafo 16 del Capitolato d'Oneri. I servizi sono caratterizzati da una voce economica di Una Tantum e una voce economica di Canone Mensile.	[64210000-1] Servizi telefonici e di trasmissione dati	$I^1$
Servizio di sicurezza e servizio di supporto sistemistico e/o operativo	Si rinvia al documento di Offerta Economica (generata dal sistema), paragrafo 16 del Capitolato	[72000000-5] Servizi informatici: consulenza, sviluppo	$I^2$

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

	d'Oneri. I servizi sono caratterizzati da una voce economica di Canone mensile (servizio di sicurezza) e di tariffa giornaliera (servizio di supporto specialistico).	<i>di software, Internet e supporto</i>	
--	---	---	--

**Tabella 20 - Servizi oggetto dell'AQ e relativi Indici di Riferimento**

Ciascuno degli indici di riferimento  $I^R$  ( $R = 1, 2$ ) corrisponde agli indici ISTAT riportati nella successiva tabella.

<b>IR</b>	<b>Indice/i ISTAT</b>
<b>I1</b>	<i>Indice dei prezzi alla produzione dei servizi "Telecomunicazioni Fisse" (ATECO 61.1)</i>
<b>I2</b>	<i>Indice dei prezzi alla produzione dei servizi "Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse" (ATECO 62)</i>

**Tabella 21 - Indici ISTAT associati agli Indici di Riferimento**

I valori dei suddetti indici ISTAT ("numeri indici") sono rilevati sul sito web dell'Istituto, considerandone **solo i valori "definitivi"**. Inoltre, relativamente agli indici dei prezzi alla produzione dei servizi, sono considerati i valori "business to business".

Si precisa inoltre che:

- la **data iniziale** ( $t=0$  o  $t_0$ ) a decorrere dalla quale saranno calcolate tutte le variazioni degli indici di riferimento è la data del provvedimento di aggiudicazione dell'Accordo Quadro – ovvero, in caso di sospensione o proroga dei termini di aggiudicazione ai sensi dell'Allegato I.3 al Codice, quella di scadenza del termine massimo per l'aggiudicazione, come individuato dal predetto Allegato;
- $t = 1, 2, \dots$  identifica la data di **scadenza di ciascun Periodo di Rilevazione** (il 31 luglio e il 31 gennaio di ciascun anno), a decorrere dalla data  $t_0$ ;
- per **Prezzi di Aggiudicazione** ( $P_0$ ) si intendono i prezzi unitari offerti dall'aggiudicatario dell'Accordo Quadro relativamente ai servizi oggetto dell'appalto.

Il successivo paragrafo disciplina in dettaglio le modalità di applicazione della revisione prezzi da parte di Consip, relativamente ai corrispettivi dei servizi oggetto dell'Accordo Quadro, da applicare anche a tutti i Contratti esecutivi.

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico



## 12.1 Revisione dei prezzi dell'Accordo Quadro e dei Contratti esecutivi

Il 31 luglio e il 31 gennaio di ciascun anno, Consip provvederà ad aggiornare i prezzi oggetto di rilevazione sulla base delle modalità di seguito dettagliate.

1. **Calcolo della variazione percentuale  $V_t^R$**  di ciascun indice di riferimento  $I^R$  ( $R=1, 2$  come da precedente Tabella) tra il valore dell'indice  $I_0^R$  relativo al mese in cui cade la data iniziale  $t_0$  e il valore definitivo più recente dell'indice  $I_t^R$  disponibile alla data del 31 luglio (per il primo semestre dell'anno in considerazione) e alla data del 31 gennaio (per il secondo semestre dell'anno in considerazione).

Per ciascun Indice di Riferimento  $I^R$ , la variazione percentuale  $V_t^R$  è determinata in base alla seguente formula:

$$V_t^R = \frac{I_t^R - I_0^R}{I_0^R}$$

dove

- $I_t^R$  è il valore più recente dell'indice ISTAT di cui alla *Tabella 21* disponibile al momento della rilevazione  $t$ ;
- $I_0^R$  è il valore dell'indice ISTAT rilevato nel mese in cui ricade la data iniziale  $t_0$ .

2. **Calcolo dei pesi  $W^R$**  relativi alle prestazioni associate all'Indice di Riferimento  $R = 1, 2$ , mediante la seguente formula:

$$W^R = \frac{\text{Valore complessivo prestazioni associate all'indice } I^R}{\sum_{i=1,2}^2 \text{Valore complessivo prestazioni associate all'indice } I^i}$$

Si precisa che, in tale formula, i valori complessivi sono determinati sulla base dell'importo complessivo dei servizi acquistati ciascun semestre (30 giugno e 31 dicembre di ciascun anno solare), sulla base delle consistenze contenute nel report semestrale che l'Aggiudicatario dovrà inviare a Consip e AgID secondo le tempistiche di cui al par. 10.2.4 del Capitolato Tecnico.

3. **Calcolo della variazione complessiva** degli Indici di Riferimento ( $V_t$ ) dei servizi oggetto dell'Accordo Quadro, ottenuta come media delle variazioni  $V_t^R$  determinate secondo quanto indicato al punto 1 ponderate con i pesi  $W^R$  calcolati al punto 2:

$$V_t = \sum_{R=1,2} W^R \times V_t^R$$

4. **Calcolo dei prezzi revisionati.** Se la variazione complessiva  $V_t$  di cui al punto precedente:

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

- a) è **inferiore**, in aumento o in diminuzione, alla soglia del 5% ( $-5\% \leq V_t \leq 5\%$ ), i prezzi unitari  $P_t^R$  di tutte le voci di prezzo dell'AQ associate all'Indice R, resteranno/torneranno pari ai Prezzi di Aggiudicazione,  $P_0^R$ :

$$P_t^R = P_0^R$$

- b) è **superiore**, in aumento o in diminuzione, alla soglia del 5% ( $V_t > 5\%$  o  $V_t < -5\%$ ), si procederà ad aggiornare i prezzi unitari dei soli servizi la cui variazione  $V_t^R$  calcolata al punto 1 risulta, in valore assoluto, superiore al 5%. A tal fine, i Prezzi di Aggiudicazione  $P_0^R$  saranno incrementati/decrementati di una percentuale pari all'80% dell'eccedenza della variazione  $V_t^R$  rispetto alla soglia del 5%, secondo la formula:

$$P_t^R = P_0^R \times [1 \pm 80\% \times (|V_t^R| - 5\%)]$$

dove  $P_t^R$  sono i Prezzi revisionati, la variazione  $V_t^R$  è considerata in valore assoluto (i.e. indipendentemente dal segno) e il segno “ $\pm$ ” si considera positivo se la variazione è in aumento, negativo se la variazione è in decremento.

I prezzi revisionati saranno comunicati al Fornitore e pubblicati da Consip sul portale [acquistinretepa.it](http://acquistinretepa.it) entro il 7 agosto ed entro il 7 febbraio di ciascun anno di vigenza dell'Accordo Quadro, e saranno utilizzati:

- per la stipula dei nuovi Contratti esecutivi rispetto al servizio di connettività, al servizio di sicurezza e al servizio di supporto sistemistico e/o operativo
- per la fatturazione dei bimestri successivi alla data di revisione, nei Contratti esecutivi in corso, rispetto ai servizi di connettività e al servizio di sicurezza

## 13 SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

### **MACROCATEGORIA: A – QUALITÀ DEL PROCESSO DI ESECUZIONE DELL'ORDINE**

#### **A.1 - Qualità del processo di esecuzione dell'ordinativo** - Coerenza dell'oggetto del Contratto Esecutivo con le caratteristiche tecniche dell'Accordo Quadro

##### **Livello di servizio:**

Coerenza dell'oggetto del Contratto esecutivo con le caratteristiche tecniche di AQ, con particolare riferimento a:

- 1) perimetro dei servizi

##### **Riferimenti Capitolato Tecnico**

par. 1.1 “Oggetto dell'Accordo Quadro”

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

**Modalità di riscontro per controllo**

confronto di coerenza del contenuto dell'oggetto del Progetto dei Fabbisogni approvato dalla PA con le caratteristiche tecniche elencate nel Capitolato Tecnico;

**Documenti di registrazione:**

Progetto dei Fabbisogni approvato dalla PA.

**Modalità di valutazione:**

Conforme: Coerenza

Non Conformità Grave: Non coerenza

**A.2 - Tempestività di esecuzione dell'ordinativo - Tempo emissione del "Progetto dei fabbisogni" in Prima emissione**

**Livello di servizio:** invio all'area Comunicazioni del Sistema (o a mezzo PEC solo in caso di indisponibilità del Sistema medesimo), del Progetto dei Fabbisogni entro 45 (quarantacinque) giorni lavorativi (fatto salvo differenti accordi fra le parti documentati) o termine migliorativo laddove offerto dall'invio del Piano dei Fabbisogni da parte dell'Amministrazione.

**Riferimenti Capitolato Tecnico e Schema di Accordo Quadro:**

par. 8.2 "Progetto dei Fabbisogni" del Capitolato Tecnico e 10.2.4. SLA\_FR1 Progetto dei fabbisogni reportistica

**Modalità di riscontro:** confronto fra la data di invio del Piano dei fabbisogni da parte dell'Amministrazione e la data di ricezione del "Progetto dei Fabbisogni (prima emissione)"

**Documenti di registrazione:**

Piano dei fabbisogni

Progetto dei fabbisogni (prima emissione)

**Modalità di valutazione:**

Conforme:  $T \leq 45$  giorni lavorativi o tempo migliorativo laddove offerto

Non Conformità Grave:  $T > 45$  giorni lavorativi o migliorativo laddove offerto fatto salvo differenti accordi fra le parti documentati

**A.3 - Tempestività di esecuzione dell'ordinativo - Tempo emissione del "Progetto dei fabbisogni" Modificato**

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2013 e s.m.i. per l'affidamento di un Accordo Quadro per i servizi di connettività della Rete Internazionale della Pubblica Amministrazione (S-RIPA) – Lotto Unico – ID 2834

Capitolato Tecnico

**Livello di servizio:** invio, all'area Comunicazioni del Sistema (o a mezzo PEC solo in caso di indisponibilità del Sistema medesimo), del Progetto dei Fabbisogni modificato entro 15 giorni lavorativi o migliorativo laddove offerto (fatto salvo differenti accordi fra le parti documentati) dall'invio della richiesta di modifica da parte dell'Amministrazione.

**Riferimenti Capitolato Tecnico e Schema di Accordo Quadro:**

par. 8.3 "Contratto esecutivo" del Capitolato Tecnico Tecnico e 10.2.4. SLA\_FR2 Progetto dei fabbisogni reportistica;

**Modalità di riscontro:** confronto fra la data di invio di richiesta modifica da parte dell'Amministrazione e la data di ricezione del "Progetto dei Fabbisogni (modificato)"

**Documenti di registrazione:**

Progetto dei fabbisogni (prima emissione);

Richiesta dell'Amministrazione;

Progetto dei fabbisogni modificato

**Modalità di valutazione:**

Conforme:  $T \leq 15$  giorni lavorativi o migliorativo laddove offerto

Non Conformità Grave:  $T > 15$  giorni lavorativi o migliorativo laddove offerto fatto salvo differenti accordi fra le parti documentati