



ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

APPALTO SPECIFICO PER L'ACQUISIZIONE DI HARDWARE E SOFTWARE PER L'INFRASTRUTTURA DI RETE E DELLA SICUREZZA INFORMATICA E DEI SERVIZI CONNESSI ED. 2 – ID2742



## INDICE

<b>1. PREMESSA</b>	<b>5</b>
<b>2. CONTESTO</b>	<b>7</b>
<b>3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA</b>	<b>9</b>
3.1 OGGETTO	9
3.2 DURATA DEL CONTRATTO	10
3.3 LUOGO DI LAVORO	10
3.4 PORTALE DI GESTIONE DELLA FORNITURA	11
3.4.1 Utenze del Portale di Gestione della Fornitura	11
3.4.2 Identificativo univoco del PO	12
3.4.3 Inserimento, validazione e modifica del PO	12
<b>4. CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI RICHIESTI</b>	<b>16</b>
4.1 COMPONENTI DELLA FORNITURA	16
4.1.1 Lotto 1 – Rete 1	16
4.1.2 Lotto 2 – Rete 2	16
4.1.3 Lotto 3 – Sicurezza Informatica 1	16
4.1.4 Lotto 4 – Sicurezza Informatica 2	16
4.1.5 Requisiti di carattere generale	17
4.1.6 Componenti HW e SW a “supporto” della fornitura	18
<b>5. REQUISITI DEL FORNITORE</b>	<b>19</b>
<b>6. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>20</b>
6.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA E ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO	20



6.2	RICHIESTA DI FORNITURA: ORDINATIVO MINIMO GARANTITO, PRIMO ORDINATIVO ED ORDINATIVI SUCCESSIVI	20
6.3	PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ	21
6.4	CONSEGNA	22
6.5	FORNITURA DEI DATI IDENTIFICATIVI DEI PRODOTTI	25
6.6	DISINSTALLAZIONE E RITIRO DELL'OBSOLETO	27
6.7	VERIFICHE DI CONFORMITÀ	28
6.8	GARANZIA	30
6.9	SERVIZI DI MANUTENZIONE	30
6.9.1	Orari di servizio	32
6.9.2	Gestione dei malfunzionamenti hardware	33
6.9.3	Livelli di Servizio per il Lotto 1 – Rete 1 e Lotto 2 – Rete 2	35
6.9.4	Livelli di Servizio per il Lotto 3 – Sicurezza Informatica 1 e Lotto 4 – Sicurezza Informatica 2	37
6.10	EROGAZIONE DEI SERVIZI DI RETE – LOTTO 1 E LOTTO 2	38
6.10.1	Servizi di preinstallazione dei prodotti di rete	39
6.10.2	Servizi di installazione, configurazione, test ed attivazione dei prodotti di rete	39
6.11	EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SICUREZZA INFORMATICA – LOTTO 3 E LOTTO 4	41
6.11.1	Servizi di installazione, configurazione ed attivazione dei prodotti di sicurezza informatica	41
6.12	COMPILAZIONE DEL RAPPORTO DI FINE INSTALLAZIONE	42
6.13	CONNESSIONE AL SISTEMA WEBMH PER LA GESTIONE DEI MALFUNZIONAMENTI HARDWARE	43
6.14	COSTITUZIONE STRUTTURE DI ASSISTENZA	44
6.14.1	Struttura di coordinamento e pianificazione	44
6.14.2	Strutture di assistenza tecnica	45
6.15	SERVIZI PROFESSIONALI “A LISTINO”	46



6.16	SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO	47
6.16.1	Modalità di erogazione dei servizi di supporto specialistico	49
<b>7.</b>	<b>ULTERIORI CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA</b>	<b>50</b>
7.1	MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO DEI LISTINI	50
7.1.1	Aggiornamento tecnologico	50
7.1.2	Aggiornamento economico	50
7.2	DOCUMENTAZIONE	51
7.3	CERTIFICAZIONI	51
7.3.1	Certificazioni del Fornitore	51
7.3.2	Requisiti di conformità	51



## 1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti tecnici relativi all'acquisizione di prodotti hardware e software e di servizi professionali, necessari all'aggiornamento ed al potenziamento delle attuali infrastrutture di Rete e della Sicurezza Informatica.

La fornitura, oltre a comprendere le attività esecutive di consegna, pre-installazione/installazione, configurazione e supporto alla verifica di conformità dei suddetti prodotti, prevede l'esecuzione di servizi connessi che consistono nella manutenzione nonché, su richiesta del Committente, nel supporto specialistico.

Le caratteristiche tecniche indicate nel presente Capitolato sono sempre da intendersi come **requisiti minimi** della fornitura, se non diversamente specificato.

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, con il termine:

- **“Amministrazione o MEF”** si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, nelle sue diverse articolazioni (i Dipartimenti), le Agenzie Fiscali, ecc.;
- **“Piano Operativo”** indica la pianificazione (tempistica, modalità e dislocazione), con cui dovrà essere espletata la Fornitura;
- **“Committente”** si intende la SOGEI, Società Generale di Informatica S.p.A.;
- **“Componente di rete”** si intende un qualunque elemento hardware o software facente parte dell'Infrastruttura di Rete;
- **“Componente di sicurezza”** si intende un qualunque elemento hardware o software facente parte dell'Infrastruttura di Sicurezza;
- **“Fornitore o Società”** si intende l'Impresa fornitrice, il Raggruppamento temporaneo d'imprese, il Consorzio o in generale il soggetto aggiudicatario della gara che stipula il presente contratto con la Committente;
- **“Infrastruttura di Rete”** si intende l'insieme degli sistemi HW/SW e dei servizi correlati atti a fornire un servizio di comunicazione, che permette lo scambio e la condivisione di dati e la comunicazione tra più utenti o dispositivi;
- **“Infrastruttura di Sicurezza”** si intende l'insieme dei sistemi HW/SW e dei servizi correlati atti a garantire un'adeguata protezione delle informazioni e dei servizi erogati dai sistemi informativi della SOGEI;
- **“Listini”** si intendono gli elenchi di prodotti e di servizi attinenti agli aspetti di rete e di sicurezza informatica, relativi alle diverse tecnologie di interesse (riportati negli Allegati da 1 a 26 del presente Capitolato Tecnico);
- **“Produttore/Vendor”** si intende il brand tecnologico di riferimento, ovvero la “casa madre” della tecnologia;
- **“Prodotto/Componente”** si intende uno dei prodotti di rete o di sicurezza presente nei listini dei Produttori;



- **“Severità”** si intende la gravità degli effetti del malfunzionamento pertinenti i prodotti di Sicurezza Informatica, secondo i seguenti livelli:
  - Livello di Severità 1 - Critica, ovvero malfunzionamento che causa il blocco della soluzione e l’interruzione dell’attività;
  - Livello di Severità 2 - Alta, ovvero malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di *feature* o funzionalità importanti;
  - Livello di Severità 3 - Media, ovvero malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di funzionalità che non hanno impatto sulle caratteristiche fondamentali del prodotto;
  - Livello di Severità 4 - Bassa, ovvero malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di caratteristiche che non rientrano nei livelli di severità precedenti.
- **“CVCN”** si intende il Centro di valutazione e certificazione nazionale istituito presso il Ministero dello sviluppo economico e trasferito dal D.L. 82/2021 presso l’Agenzia per la cybersicurezza nazionale.



## 2. CONTESTO

Il presente documento descrive gli aspetti relativi alla fornitura di hardware, software, servizi professionali e servizi correlati necessari all'aggiornamento e al continuo potenziamento dei sistemi che costituiscono le attuali infrastrutture di rete e della sicurezza informatica di SOGEI.

Il potenziamento delle infrastrutture di rete e di sicurezza informatica deriva anche dal quadro normativo di seguito delineato, cui SOGEI ha provveduto tempestivamente ad adeguarsi ed in merito al quale intende sostenere gli investimenti necessari atti a mantenere la propria infrastruttura in condizioni di sicurezza ed efficienza:

- applicazione del “Piano Nazionale per la Protezione Cibernetica e la Sicurezza Informatica”, pubblicato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri a dicembre 2013 ed operativo dal 17 gennaio 2014;
- emanazione a marzo 2017 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri “Decreto Gentiloni”, che delinea i nuovi assetti organizzativi dell'architettura nazionale di cyber security tramite l'adozione del nuovo “Piano Nazionale per la Protezione Cibernetica e la Sicurezza Informatica”, che aggiorna i provvedimenti del dicembre 2013;
- Lg. 18/11/2019 n. 133 recante disposizioni urgenti in materia di perimetro di sicurezza nazionale cibernetica e di disciplina dei poteri speciali nei settori di rilevanza strategica, normativa madre cui seguono i seguenti DPCM/DPR che ne esplicano e rendono attuative le disposizioni:
  - Il DPCM 30/07/2020 n. 131 (ai sensi dell'art.1, co. 2 lett. a e b);
  - DPR 05/02/2021 n. 54 (regolamento di attuazione dell'art. 1 co. 6), applicato agli acquisti di beni, sistemi e servizi ICT che perimetro effettuati anche attraverso le centrali di committenza;
  - DPCM 14/04/2021 n. 81 (ai sensi dell'art.1, co. 3 lett. a e b) che identifica tra le misure minime di sicurezza quelle relative alla gestione del rischio relativo alla catena di approvvigionamento;
  - DPCM 15/06/2021 (ai sensi dell'art.1, co. 6 lett. a), Individuazione delle categorie di beni, sistemi e servizi ICT oggetto della valutazione da parte del Centro di Valutazione e Certificazione Nazionale (CVCN) o dei Centri di Valuta (CV);
  - DPCM 18/05/2022 n.92 (ai sensi dell'art.1, co. 7 lett. b), regolamento in materia di accreditamento dei laboratori di prova e di raccordi tra Centro di Valutazione e Certificazione Nazionale, i laboratori di prova accreditati e i Centri di Valutazione del Ministero dell'interno e del Ministero della difesa.
- Istituzione dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN), DL 14/07/2021 n. 82 convertito nella L. n. 109 del 2021;
- Direttiva NIS 2 del 14/12/2022, relativa a misure per un livello comune elevato di cyber sicurezza nell'Unione Europea;



- Istituzione del Polo Strategico Nazionale, nel rispetto del “Regolamento recante i livelli minimi di sicurezza, capacità elaborativa, risparmio energetico e affidabilità delle infrastrutture digitali per la PA e le caratteristiche di qualità, sicurezza, performance e scalabilità, portabilità dei servizi cloud per la pubblica amministrazione, le modalità di migrazione nonché le modalità di qualificazione dei servizi cloud per la pubblica amministrazione” adottato dall’Agid in conformità all’articolo 17, comma 6, del DL n. 82 del 2021 sopra citato;
- Cyber Resilience ACT, Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo a requisiti orizzontali di cyber sicurezza per i prodotti con elementi digitali e che modifica il regolamento (UE) 2019/1020 (vigilanza del mercato e sulla conformità dei prodotti), proposto il 15 settembre del 2022 e approvato a marzo 2024 dal Parlamento UE e al momento in approvazione al Consiglio UE;
- Regolamento UE 2023/2841, entrato in vigore il 7 gennaio 2024, contenente misure pensate per far raggiungere alle istituzioni, agli organi legislativi e agli organismi dell’Unione un elevato livello comune di cyber security.





### 3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

#### 3.1 OGGETTO

Sono oggetto di fornitura tutte le componenti di rete e di sicurezza informatica appartenenti alle tecnologie indicate al successivo par. 4.1 e dettagliate nei listini riportati negli Allegati da 1 a 26 al presente Capitolato Tecnico.

Ogni listino sarà suddiviso nelle seguenti categorie di fornitura:

- **Hardware**, costituito da appliance e dispositivi di rete e di sicurezza, acquistabili sulla base dei listini riportati negli Allegati da 1 a 26 al presente Capitolato Tecnico e identificati sotto la categoria **HW**;
- **Software**, costituito da licenze di natura perpetua/one shot per prodotti di rete e di sicurezza informatica, acquistabili sulla base dei listini riportati negli Allegati da 1 a 26 al presente Capitolato Tecnico e identificati sotto la categoria **SW**;
- **Subscriptions**, costituito da canoni di utilizzo di licenze e/o funzionalità per prodotti di rete e di sicurezza informatica, acquistabili sulla base dei listini riportati negli Allegati da 1 a 26 al presente Capitolato Tecnico e identificati sotto la categoria **SUB**. In taluni casi l'acquisto di subscriptions può richiedere l'acquisto di ulteriori codici di manutenzione "*a listino*" per ottenere dei diversi livelli di servizio;
- **Manutenzione "*a listino*"**, applicabile ai prodotti hardware, software e subscriptions acquisiti nell'ambito del contratto derivante dalla presente iniziativa o precedentemente, acquistabili sulla base dei listini riportati negli Allegati da 1 a 26 al presente Capitolato Tecnico e identificati sotto la categoria **MAN**;
- **Servizi professionali "*a listino*" (§ 6.15)**, erogati dai produttori delle tecnologie e acquistabili sulla base dei listini riportati negli Allegati da 1 a 26 al presente Capitolato Tecnico e identificati sotto la categoria **SP**;
- **Servizi di supporto specialistico (§ 6.16)**, erogati dal Fornitore su richiesta di Sogei e remunerati sulla base di una tariffa giornaliera.

Dove non diversamente specificato all'interno dei listini e degli specifici codici prodotto, i codici fanno riferimento a subscriptions o manutenzioni "*a listino*" della durata di 1 anno.

Qualora i listini allegati al presente Capitolato Tecnico siano espressi in una valuta diversa dall'EURO, il tasso di cambio da applicare da tale valuta all'EURO sarà quello alla data di pubblicazione della gara reperibile sul sito della Banca d'Italia (<https://www.bancaditalia.it/compiti/operazioni-cambi/cambi/index.html> ).

La fornitura dei prodotti (hardware, software e subscriptions) si intende omnicomprensiva dei servizi di consegna, installazione, configurazione, attivazione, manutenzione, supporto al collaudo e garanzia come di seguito descritto. Fatta salva diversa indicazione da parte della Committente, sarà onere del Fornitore provvedere anche al ritiro e smaltimento dell'obsoleto.



il Fornitore, assumendo verso l'Amministrazione ed il Committente il ruolo di "fornitore globale", dovrà garantire la completezza e l'omogeneità della fornitura.

Essendo ricompresi nell'oggetto della presente iniziativa beni, sistemi o servizi ICT tra quelli individuati dal DPCM del 15 giugno 2021, qualora in corso di esecuzione contrattuale, alla luce della progettualità che Sogei definirà, l'ambito di impiego di tali beni/servizi arrivi ad includervi anche quello di cui all'art. 1, comma 2, lettera b), della legge n. 133/2019, la Committente procederà ad effettuare la comunicazione (ai sensi di quanto previsto dal DPR 54/2021) al Centro di Valutazione e Certificazione Nazionale (CVCN), istituito presso ACN, prima di formalizzare la relativa richiesta di approvvigionamento al Fornitore.

Il Fornitore si impegna pertanto a fornire il supporto necessario allo svolgimento di quanto eventualmente verrà richiesto dal CVCN e dai Centri di Valutazione (CV), come meglio specificato nel Contratto agli art. 8 S e 13 S Ter.

### **3.2 DURATA DEL CONTRATTO**

Il contratto è efficace dalla data di sottoscrizione e terminerà decorsi 36 mesi dalla "Data di inizio delle attività" (§ 6.1) più eventuali 12 mesi aggiuntivi opzionali, come meglio definito nello schema di contratto. Si precisa che, per durata del contratto si intende il periodo entro il quale SOGEI potrà emettere richieste/ordinativi di fornitura.

Le prestazioni connesse ad ogni ordinativo non potranno andare oltre i 24 (ventiquattro) mesi successivi alla scadenza originaria del contratto o eventualmente prorogata.

L'avvio dell'esecuzione delle attività oggetto del Contratto avverrà contestualmente all'attivazione effettiva del contratto, così come indicato al par. 6.1. La Committente si riserva di redigere apposito verbale di avvio dell'esecuzione del contratto in contraddittorio con il Fornitore.

### **3.3 LUOGO DI LAVORO**

Le prestazioni relative all'oggetto della fornitura dovranno essere erogate presso le seguenti sedi centrali, e comunque presso qualunque altra sede sul territorio nazionale comunicata da SOGEI al Fornitore in fase di esecuzione del Contratto:

- Roma - Via XX Settembre;
- Roma - Via M. Carucci;
- Roma - Via Aniene
- Roma - Piazza Dalmazia;
- Siti di Disaster Recovery e Business Continuity
- Sito di Piazza Mastai a Roma;
- Le sedi periferiche dell'Amministrazione su tutto il Territorio Nazionale ed alcune sedi doganali appena oltre confine.



### 3.4 PORTALE DI GESTIONE DELLA FORNITURA

Sarà onere del Fornitore aggiudicatario di ciascun Lotto mettere a disposizione un Portale di Gestione della Fornitura accessibile in modalità web, mediante credenziali di riconoscimento.

Qualora il Fornitore risulti aggiudicatario di più lotti, sarà possibile mettere a disposizione un unico portale che li gestisca, purché rimanga la distinzione dei lotti all'interno dello stesso.

Il portale dovrà:

- Essere accessibile in modalità web a ciascun utente abilitato (della SOGEI/Amministrazione e/o di altre strutture delegate), mediante credenziali di riconoscimento;
- Identificare le richieste di fornitura emesse attraverso un identificativo univoco (come definito in seguito);
- Effettuare la simulazione degli ordinativi emessi, anche dal punto di vista della disponibilità di budget, selezionando dal portale il/i brand coinvolti nell'ordinativo ed i specifici oggetti/servizi di fornitura ordinati (tramite una ricerca del codice prodotto);
- Esportare in formato Excel (xlsx) l'elenco dei prodotti facenti parte dell'ordinativo;
- Storizzare i piani operativi approvati per ciascun ordinativo;
- Storizzare le richieste di fornitura effettuate;
- Contenere i file Excel dei listini ufficiali dello specifico Lotto, eventualmente aggiornati, e per ciascun di essi indicare il valore hash del file (calcolato in base allo specifico algoritmo che Sogei indicherà in sede di stipula, ad esempio MD5, SHA1 o SHA256) così da poter accertare la correttezza dello stesso;
- Rendere disponibile un cruscotto sintetico di monitoraggio della fornitura, sulla base dei dati di propria competenza, riportante l'erosione del massimale del contratto e l'utilizzo in termini economici di ciascun listino del Lotto, sulla base degli ordinativi emessi;
- Rendere disponibili funzionalità di gestione e profilazione degli utenti, mettendo a disposizione di ciascuno solo i dati di propria competenza.

#### 3.4.1 UTENZE DEL PORTALE DI GESTIONE DELLA FORNITURA

Per quanto attiene alle credenziali, dovranno essere presenti 4 livelli di utenza, nel dettaglio:

1. **Operatore:** che avrà le funzionalità necessarie all'inserimento degli ordini (ad esempio il referente tecnico, il personale Sogei individuato dal DDE e dal RUP, ecc.)
2. **Approvatore:** che avrà le funzionalità necessarie all'approvazione degli ordini, al fine di inviarli al Delivery, o al rifiuto e al rinvio degli stessi all'Operatore (tipicamente il DDE o suo delegato)
3. **Delivery:** ovvero il Fornitore che processa l'ordine
4. **Supervisore:** che avrà le funzionalità di monitoraggio degli ordini sia per quanto riguarda il dettaglio dei prodotti/servizi ordinati, sia da un punto di vista economico, con disponibilità di realizzare reportistica relativa all'utilizzo dei budget, del consumato, del residuo, ecc.



Una stessa risorsa dovrà poter essere associata anche a più livelli di utenza, per esempio il DDE potrà essere Approvatore, ma anche Operatore e quindi inserire ordini.

### **3.4.2 IDENTIFICATIVO UNIVOCO DEL PO**

Ogni singola richiesta di fornitura emessa (d'ora in poi Piano Operativo "PO") dovrà necessariamente essere limitata ad un unico Brand, nell'ambito del quale però potranno essere ricompresi prodotti di diverse categorie (HW, SW, SUB, MAN, SP). Conseguentemente acquisti che coinvolgono Brand diversi, avranno PO diversi.

Ogni singola richiesta di fornitura e quindi ciascun PO, dovrà essere associato ad un identificativo univoco, composto dalle seguenti parti:

- i) un **suffisso** che sarà diverso per ogni lotto: "Rete\_1", "Rete\_2", "Sicurezza\_1", "Sicurezza\_2"
- ii) il **numero sequenziale** del PO, composto da 4 cifre con necessari zeri iniziali e sequenziale nell'ambito del singolo lotto
- iii) il **nome identificativo** del PO inserito dall'Operatore al momento di creazione della richiesta di fornitura. Tale campo dovrà quindi essere un testo libero, di lunghezza non superiore ai 100 caratteri.

I tre campi sopra descritti dovranno essere separati tramite il carattere *underscore* (\_). La parte iniziale, composta dai campi i) e ii), dovrà essere presente su ogni documento prodotto e relativo allo specifico PO.

L'identificativo univoco del PO così creato dovrà essere sempre lo stesso in ogni sezione del portale, sia in visualizzazione che in stampa, download, ecc.

Quindi a solo titolo esemplificativo, l'identificativo univoco di un PO potrebbe essere **Rete\_2\_0001\_Fornitura per implementazione della rete Sogei**, mentre ogni altro documento inserito nel portale e legato al PO avrà come identificativo **Rete\_2\_0001\_xxx**, dove xxx sarà di volta in volta il nome del documento prodotto.

Il repertorio del contratto e l'identificativo del PO dovranno essere inseriti sempre anche all'interno della documentazione di trasporto relativa allo specifico PO.

### **3.4.3 INSERIMENTO, VALIDAZIONE E MODIFICA DEL PO**

Il portale dovrà contenere due sezioni:

- una sezione di **simulazione**, attraverso la quale l'Operatore potrà inserire i nuovi PO simulando l'acquisto, predisponendo i PO stessi e verificando la disponibilità del budget. In questa area, il PO sarà riconoscibile solo attraverso il nome identificativo inserito dall'operatore (campo iii) di cui sopra), che comunque dovrà essere univoco (max 100 char);
- una sezione di **produzione**, dove finiranno tutti i PO validati dall'Approvatore. In questa sezione il nome del PO sarà completo del suffisso i) e del numero sequenziale ii). Il PO non sarà modificabile a meno di specifiche richieste (dettagliate più avanti nel documento).



L'inserimento di un PO dovrà essere formato da due fasi: nella prima fase si potranno inserire le informazioni di seguito riportate e comuni per tutto il PO:

- brand
- nome del PO (max 100 char)
- breve descrizione che espliciti la destinazione d'uso dei prodotti inseriti nell'ordine
- mercati coinvolti (per la selezione del mercato Sogei fornirà la lista di quelli disponibili successivamente la stipula del contratto)
- Il tipo di spesa (a rimborso / pagato dal mercato / a carico societario)
- note

Nella seconda fase dovrà essere possibile:

- selezionare il/i prodotti da inserire nel PO (tramite ricerca del codice o del nome prodotto)
- inserire la quantità per ciascun prodotto inserito nel PO
- inserire il costo unitario, la percentuale di sconto, il prezzo unitario scontato, il prezzo totale, la categoria del prodotto inserito (HW, SW, SUB, MAN, SP). Queste informazioni verranno aggiunte automaticamente dal Portale
- in caso di inserimento prodotti hardware (categoria HW), dovrà essere possibile indicare l'elemento padre e gli elementi figli (ad esempio chassis "padre" e relative schede da alloggiare al suo interno "figli")
- nel caso di prodotti software (categoria SW) o di Subscriptions (categoria SUB), dovrà essere possibile inserire il SO (sistema operativo) e la versione
- nel caso di manutenzione "*a listino*" (categoria MAN), dovrà essere possibile inserire la quantità, essendo la durata della stessa legata al particolare codice inserito nel PO
- nel caso di servizi professionali (categoria SP), dovrà essere possibile inserire la quantità, essendo l'unità di misura indicata nello specifico codice inserito nel PO (ad esempio giorni persona, numero di ore, servizi a pacchetto, ecc.)

In qualsiasi momento, durante tutta la fase di simulazione, queste informazioni dovranno poter essere modificate come si vuole da parte dell'operatore.

Quando l'operatore lo riterrà opportuno, potrà chiedere all'approvatore, tramite apposita funzione, la validazione dell'ordine inserito. Il Portale dovrà inviare all'approvatore una notifica via email di richiesta di approvazione e l'approvatore potrà:

- Rifiutare l'ordine motivando il rifiuto. Il PO resta nell'area di simulazione e non acquisisce né il suffisso né il numero sequenziale, viene inviata una email all'operatore per notificare il rifiuto dell'ordine e il motivo.
- Validare il PO, questo permetterà lo spostamento del PO nell'area di produzione. In questa fase il PO prenderà il suffisso e il numero sequenziale come sopra detto, non sarà più modificabile e non sarà più presente nell'area di simulazione. La validazione dovrà inviare all'operatore una notifica dell'avvenuta accettazione del PO da parte dell'approvatore, una notifica al supervisore per avviare la lavorazione della RDA.



- L'approvatore potrà, in fase di validazione o successivamente, decidere quando inviare l'ordine alla Delivery.

Durante la fase di delivery, il RTI dovrà arricchire le informazioni con quelle ulteriori relative alla modalità di fatturazione attesa secondo quanto meglio specificato nel Contratto.

Nel caso in cui un ordine validato venisse successivamente annullato, lo stesso dovrà essere comunque presente nella lista degli ordini con l'evidenza del suo annullamento ed il suo numero sequenziale non potrà essere riutilizzato.

- Qualora si renda necessario modificare un PO dopo la validazione, dovrà essere disponibile all'approvatore una funzione che rende di nuovo modificabile il PO, selezionando il nome dell'operatore che apporterà le modifiche. Il Portale dovrà notificare tale situazione sia all'operatore che apporterà le modifiche, sia al supervisore che bloccherà la produzione delle RDA.
- Il PO dovrà essere modificabile con lo stesso criterio usato nella fase di primo inserimento, con l'unica differenza che il suo identificativo univoco, che aveva già acquisito il suffisso e il numero sequenziale, resterà inalterato.
- Alla chiusura della modifica l'operatore chiederà di rivalidare il PO, il Portale dovrà notificare all'approvatore la conclusione della modifica e, se il PO viene approvato (con lo stesso nome di prima), dovrà tornare nello stato non modificabile e sarà inviata notifica all'operatore e al supervisore.

Qualora, per motivi legati all'operatività di Sogei, la fornitura dovesse essere fatta su più piani operativi distinti, dovrà essere possibile effettuare ordini che tengano conto degli eventuali prezzi di miglior favore presenti sui listini e riservati a codici che contemplano una certa numerosità di beni ordinati (anche se con PO distinti). L'unico vincolo è che i PO siano realizzati tutti con la stessa data di inserimento.

Ogni PO dovrà essere esportabile in formato Excel (xlsx) in qualsiasi momento e da qualsiasi posizione sul portale. Il file prodotto dovrà avere sempre l'identificativo univoco descritto al par. 3.4.23.4.1 e dovrà contenere tutti i campi necessari all'identificazione del PO e dei prodotti acquistati, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- repertorio
- identificativo univoco PO
- codice prodotto
- nome prodotto
- costo unitario scontato
- quantità
- prezzo totale
- note
- Inoltre dovrà essere disponibile l'esportazione in formato Excel (xlsx) dell'elenco completo dei PO presenti nella sezione di produzione. Questo elenco, a titolo esemplificativo e non



esaustivo, dovrà contenere per ciascun PO il repertorio, l'identificativo univoco, la data di inserimento, la data di validazione e lo stato dell'acquisto.

Il Portale dovrà essere reso disponibile alla "Data di inizio delle attività" (§ 6.1) che verrà concordata in sede di stipula tra SOGEI e il Fornitore, dovrà essere reso disponibile con continuità a SOGEI e ad eventuali strutture da SOGEI delegate per tutta la durata contrattuale ed aggiornato con frequenza almeno mensile, entro il 15 del mese successivo al mese di riferimento.

Eventuali finestre di manutenzione dovranno essere concordate con Sogei.

Il portale dovrà essere gestito globalmente dal Fornitore che assume la responsabilità di garantire:

- l'hosting della piattaforma;
- la gestione e manutenzione del portale;
- l'aggiornamento dei contenuti e la corretta alimentazione del sito;
- la disponibilità in linea per SOGEI;
- la gestione degli accessi agli utenti abilitati mediante credenziali di riconoscimento (es., login e password);
- la gestione di diversi livelli autorizzativi;
- la disponibilità di un manuale di utilizzo del Portale e dei singoli sistemi integrati.

Tutta la documentazione prodotta relativa alla fornitura dovrà essere archiviata e conservata a cura del Fornitore, attraverso un sistema di gestione della documentazione riservata.

Tale Portale dovrà garantire i necessari livelli di riservatezza adeguati alla gestione di informazioni e dati che riguardano affidamenti, servizi o forniture diverse, e deve essere basato su un prodotto Open Source. SOGEI potrà acquisirne la proprietà (comprensivo di base dati e di quanto necessario ad assicurare la continuità del popolamento e della fruizione), a conclusione del contratto (ad eccezione di eventuali sezioni legate alla fatturazione interna del Fornitore ed ai processi interni dello stesso). In tal caso il Fornitore, su eventuale richiesta di SOGEI, sarà tenuto a migrare l'infrastruttura dedicata allo stesso presso la sede di Via Mario Carucci a Roma.

Si precisa che ogni listino dovrà contenere l'insieme degli elementi che potranno essere acquistati, ognuno con un proprio codice ed una descrizione associato alla sua categoria di appartenenza (HW, SW, SUB, MAN o SP) e che in nessun modo lo stesso codice dovrà risultare sotto più categorie.

Sogei, al fine di poter avviare delle prove di test prima del reale utilizzo del portale, dovrà avere a disposizione 4 utenti di test, uno per ogni ruolo così come definiti al par. 3.4.1.

I tracciati dei file di output sopra citati, dovranno essere concordati con Sogei (DDE e RUP) successivamente alla stipula del contratto.



## **4. CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI RICHIESTI**

### **4.1 COMPONENTI DELLA FORNITURA**

#### **4.1.1 LOTTO 1 – RETE 1**

Le componenti dell'infrastruttura di rete oggetto di acquisizione appartengono ai brand tecnologici di seguito elencati:

- Cisco
- Infoblox
- Allot
- Live Action

#### **4.1.2 LOTTO 2 – RETE 2**

Le componenti dell'infrastruttura di rete oggetto di acquisizione appartengono ai brand tecnologici di seguito elencati:

- HPE-Aruba
- Citrix
- Gigamon
- Netscout

#### **4.1.3 LOTTO 3 – SICUREZZA INFORMATICA 1**

Le componenti dell'infrastruttura di sicurezza informatica oggetto di acquisizione appartengono alle categorie tecnologiche di seguito elencate:

- Check Point
- Fortinet
- Trend Micro
- Skybox
- Tufin
- Opswat
- Thales
- Palo Alto
- VMware

#### **4.1.4 LOTTO 4 – SICUREZZA INFORMATICA 2**

Le componenti dell'infrastruttura di sicurezza informatica oggetto di acquisizione appartengono alle categorie tecnologiche di seguito elencate:

- RSA Netwitness





- Qualys
- Splunk
- Archer IRM
- Invicti
- Core Security
- Port Swigger
- RSA SecurID
- Tenable

#### **4.1.5 REQUISITI DI CARATTERE GENERALE**

La Fornitura dovrà conformarsi ai requisiti di base indicati di seguito:

- tutti i Componenti dovranno soddisfare i requisiti e presentare caratteristiche tecniche non inferiori a quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico;
- i Componenti oggetto di acquisizione ed i servizi a questi correlati dovranno rispettare le normative vigenti in materia di sicurezza dell'informazione, di privacy, emissioni elettromagnetiche e sicurezza sul lavoro specificati al successivo paragrafo 7.3.2;
- tutti gli apparati forniti dal Fornitore dovranno essere nuovi di fabbrica ed essere costruiti utilizzando parti nuove;
- il Fornitore dovrà garantire l'interoperabilità e la compatibilità di tutti i Sistemi che costituiscono la soluzione proposta di volta in volta in risposta al relativo ordinativo;
- il Fornitore dovrà provvedere, sulla base dei requisiti di volta in volta espressi da Sogei, alla definizione della soluzione e dei prodotti presenti nei listini che meglio rispondono alle funzionalità richieste e che meglio si integrino nell'infrastruttura esistente;
- Il Fornitore, se richiesto, dovrà provvedere alla redazione del documento di progetto che descriva la soluzione individuata esplicitando i requisiti forniti e la lista di prodotti necessari a soddisfarli; tale documento dovrà essere redatto prima della formalizzazione dell'ordinativo e costituirà la specifica tecnica a cui l'ordinativo dovrà conformarsi;
- il Fornitore dovrà provvedere a consegnare, installare, configurare, testare ed avviare tutti i Componenti presso le sedi indicate dal Committente;
- il Fornitore dovrà provvedere a consegnare tutti i Componenti con software di base e middleware preinstallati, comprensivi di licenze e manuali d'uso, patch di sistema e di sicurezza aggiornati almeno alla data di firma del Contratto (o, nel caso di Ordinativi Successivi – così come descritto in seguito - alla data di invio della richiesta);
- il Fornitore, per tutto il periodo di manutenzione, dovrà garantire la possibilità di attivare sui componenti forniti tutte le versioni successive dei software (anche Major release) emesse dal produttore per la famiglia di prodotti a cui i componenti forniti appartengono;
- una volta effettuata la consegna, il Fornitore dovrà installare sui suddetti Componenti l'eventuale software, non oggetto della fornitura (per esempio software di gestione e monitoraggio), fornito dall'Amministrazione.



Relativamente alle tecnologie oggetto della presente fornitura, nel caso in cui i prodotti forniti non garantiscano la rispondenza nativa ai requisiti di volta in volta specificati da SOGEI, il Fornitore dovrà predisporre, a suo totale carico, tutte le attività necessarie a garantirne il corretto funzionamento (per esempio, la realizzazione di specifici connettori o configurazioni).

In caso di apparecchiature hardware, le stesse dovranno presentare caratteristiche intrinseche di robustezza ed affidabilità tali da limitare le possibilità di malfunzionamento delle medesime, ed in maniera più generale, dell'intera infrastruttura.

#### **4.1.6 COMPONENTI HW E SW A "SUPPORTO" DELLA FORNITURA**

Gli apparati di rete (switch, switch PoE, router, ecc.) necessari per integrare i Sistemi oggetto di acquisizione all'interno delle infrastrutture SOGEI, comprensivi dell'eventuale componente passiva del cablaggio, sono a carico di SOGEI e non sono, quindi, oggetto di fornitura. La fornitura dovrà invece includere tutte le eventuali bretelle necessarie per il collegamento degli apparati ai patch panel presenti.

Se necessario su base progetto e solo se approvato, per l'installazione delle soluzioni offerte, SOGEI e l'Amministrazione potranno mettere a disposizione server con sistemi operativi Windows Server (versione minima 2016) (Standard o Enterprise) 64bit oppure Red Hat Enterprise Linux versione minima 8 e tutte le versioni successive.

Si precisa che le Componenti basate su piattaforma Microsoft verranno arruolate ai domini Active Directory di SOGEI e/o dell'Amministrazione, secondo le politiche di sicurezza da queste adottate.

Per le soluzioni software virtualizzabili, potrà essere messo a disposizione l'ambiente VMWare VSphere, ma dovranno essere garantite tutte le misure minime di sicurezza previste dalle policy in uso.

Al fine di consentire un'adeguata e tempestiva predisposizione dei Componenti hardware e software necessari al Committente, il Fornitore dovrà eventualmente specificare di quali componenti – tra quelli messi a disposizione da SOGEI e/o dall'Amministrazione - intenda avvalersi, indicando il dimensionamento minimo degli stessi sulla base della soluzione fornita.

In tal caso, al fine di assicurarne una corretta gestione, sui Componenti suddetti, messi a disposizione dal Committente dovranno essere installati, a carico del Fornitore, alcuni software (ad esempio relativi a monitoraggio, antivirus, antimalware, back up) che verranno indicati in sede di stipula.

A tal riguardo, il Fornitore dovrà garantire la piena compatibilità delle proprie soluzioni con tali software.



## **5. REQUISITI DEL FORNITORE**

Requisito minimo per la stipula del contratto è il possesso, per ciascun lotto, da parte della Società dei livelli di certificazione/partnership di seguito indicati o superiori:

### **Lotto 1 – Rete 1:**

- partnership di classe Gold per la tecnologia Cisco

### **Lotto 2 – Rete 2:**

- partnership di classe Business per la tecnologia HPE
- partnership di classe Gold per la tecnologia Citrix

### **Lotto 3 – Sicurezza Informatica 1:**

- partnership di classe 2 stelle per la tecnologia Check Point

### **Lotto 4 – Sicurezza Informatica 2:**

- partnership di classe Silver per la tecnologia RSA Netwitness
- partnership di classe VAR per la tecnologia Qualys

Tali certificazioni, in corso di validità, dovranno essere rilasciate dalle rispettive “Corporation” (ovvero dalle “controllate” Europee o Italiane) e al loro interno dovrà essere evincibile la durata di ciascuna di esse. Resta inteso che il Fornitore sarà tenuto a mantenere valide le certificazioni richieste, o di livello superiore, per tutta la durata del contratto.



## 6. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Vengono di seguito specificate le modalità di erogazione riguardanti sia i servizi di Rete (Lotto 1 e Lotto 2) che quelli di Sicurezza informatica (Lotto 3 e 4) oggetto di fornitura, salvo diversa indicazione.

### 6.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA E ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO

Contestualmente ai documenti per la stipula del Contratto, il Fornitore dovrà comunicare a SOGEI:

- un apposito indirizzo di posta elettronica, al quale SOGEI inoltrerà gli ordinativi/le Richieste di fornitura ed un numero telefonico/fax per tutte le altre comunicazioni;
- il nominativo ed i riferimenti del proprio rappresentante designato quale **Responsabile della fornitura**, il quale assumerà il ruolo di referente e interlocutore unico di SOGEI per tutte le attività previste dal Contratto stesso. Sarà cura del Responsabile della fornitura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Si precisa che, ove richiesto da SOGEI, l'operatore economico dovrà fornire il nominativo di un referente – anche prima della stipula del Contratto – ai fini degli adempimenti prodromici alla relativa sottoscrizione.

Ricevuti questi riferimenti, in fase di stipula SOGEI comunicherà al Fornitore la *“Data di inizio delle attività”* quale attivazione effettiva del contratto (eventualmente anche mediante una riunione di “kick-off” tra la Committente ed il Fornitore).

### 6.2 RICHIESTA DI FORNITURA: ORDINATIVO MINIMO GARANTITO, PRIMO ORDINATIVO ED ORDINATIVI SUCCESSIVI

Sogei si impegna, nell'arco della durata contrattuale, ad effettuare ordinativi garantiti su ciascun lotto per un ammontare almeno pari al 30% del valore del singolo lotto. La fornitura che verrà erogata con il primo ordinativo e con quelli successivi comprenderà prodotti attinti dai Listini a totale discrezione della Committente, sempre nel rispetto dei massimali e dei vincoli stabiliti nel Capitolato d'oneri.

Per effettuare una Richiesta di Fornitura, SOGEI comunicherà al Fornitore:

- l'elenco dei beni e dei servizi che intende acquisire (sulla base dei Listini aggiornati alla data della Richiesta/Ordinativo di Fornitura);
- la/le sede/sedi dove tali beni/servizi dovranno essere consegnati/erogati e ogni altro dato necessario per garantire il buon fine della consegna.

La Richiesta di Fornitura avverrà mediante invio di una e-mail all'indirizzo indicato dal Fornitore (§ 6.1). La data della suddetta e-mail costituirà il riferimento per il rispetto dei tempi esecutivi della Fornitura.



Per tutto il corso della validità contrattuale, SOGEI si riserva di attingere dai Listini, così come fissati all'atto dell'Offerta e/o, eventualmente, aggiornati/integrati.

Le modalità di aggiornamento dei Listini sono successivamente descritte al paragrafo 7.1 del presente Capitolato.

### **6.3 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ**

In caso di consegne presso le sedi centrali, il Fornitore, entro 5 (cinque) giorni solari dalla data di ricezione dell'e-mail di Richiesta di Fornitura del Committente, dovrà trasmettere un "Piano Operativo" con la previsione delle attività di consegna, installazione e configurazione e/o di erogazione delle risorse professionali all'uopo destinate, rispettando le seguenti tempistiche:

- consegna prodotti: entro le tempistiche riportate al successivo par. 6.4;
- installazione e configurazione: entro 40 (quaranta) giorni solari dall'approvazione del Piano Operativo.

Tale Piano Operativo dovrà essere approvato dalla Committente entro 15 (quindici) giorni solari dall'avvenuta consegna dello stesso. La Committente potrà richiedere eventuali modifiche sui termini proposti nel Piano Operativo, che dovranno essere recepite dal Fornitore entro il termine di 5 giorni, pena l'applicazione delle penali.

In caso di forniture massive presso le sedi periferiche, le tempistiche relative alle attività di installazione e configurazione dovranno essere concordate in fase di definizione del Piano Operativo. Sarà onere della Società prendere contatto con i referenti di sede per pianificare la data di inizio delle attività secondo le priorità dettate da SOGEI. In ogni caso, il Fornitore entro 10 (dieci) giorni solari dalla data di ricezione dell'e-mail di Richiesta di Fornitura del Committente, dovrà trasmettere un "Piano Operativo" con la previsione delle attività di consegna, installazione e configurazione e/o di erogazione delle risorse professionali all'uopo destinate, rispettando le seguenti tempistiche:

- avvio consegna dei prodotti: entro le tempistiche riportate al successivo par. 6.4;
- avvio delle attività di installazione e configurazione al massimo, entro 30 (trenta) giorni solari dall'approvazione del Piano Operativo.

La pianificazione, una volta concordata e approvata dalla Committente, entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta consegna della stessa, dovrà essere rispettata dal Fornitore, pena l'applicazione delle penali previste nel Contratto.

Si precisa che le attività esecutive si intendono comprensive di ogni relativo onere e spesa, ivi inclusi, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, gli oneri relativi ad imballaggio, trasporto, facchinaggio, consegna "al piano", posa in opera, installazione fisica, supporto alla verifica delle funzionalità da parte del Committente, asporto e smaltimento dell'imballaggio e qualsiasi altra attività a queste strumentale. Inoltre, il Fornitore dovrà provvedere, a proprio esclusivo onere:



- a richiedere ed ottenere eventuali permessi o autorizzazioni che si rendessero necessari per la consegna/installazione;
- ad acquisire la disponibilità di mezzi speciali e/o di quant'altro necessario a trasportare, scaricare e a collocare la Fornitura presso le sedi precedentemente indicate, nei locali indicati dal Committente;
- a smaltire, secondo le normative in vigore, i rifiuti prodotti durante l'installazione degli apparati (imballaggi, residui metallici e plastici, ecc.).

Si precisa altresì che al termine delle fasi di consegna, installazione e configurazione, il Fornitore dovrà fornire il Piano di Collaudo, a supporto della Verifica di Conformità, secondo quanto previsto al par. 6.7, ed il Rapporto di Fine Installazione, secondo quanto previsto al successivo paragrafo 6.12.

#### **6.4 CONSEGNA**

In caso di forniture presso le sedi centrali, entro 30 (trenta) giorni solari dall'approvazione del Piano Operativo di cui al paragrafo precedente, il Fornitore dovrà ultimare la consegna delle apparecchiature e del software con relative licenze, documentazione con le istruzioni per l'uso, la manutenzione e la corretta installazione e manuali d'uso.

I componenti potranno dover essere consegnati presso una o più sedi tra quelle elencate al precedente paragrafo 3.3 e secondo le indicazioni riportate nella Richiesta di Fornitura (§ 6.2).

La consegna dovrà essere effettuata rispettando l'orario di ricezione merci nei giorni feriali dalle ore 08:30 alle ore 12:30 e dalle ore 13:30 alle ore 16:30 dal lunedì al venerdì. La data di consegna dovrà comunque essere concordata, con adeguato anticipo, con i responsabili di SOGEI.

In caso di distribuzione massiva di prodotti presso le sedi periferiche, in fase di definizione del Piano Operativo verrà concordata la pianificazione di massima delle attività e la tempistica entro cui la fornitura dovrà essere completata. Sarà onere della Società prendere contatto con i referenti di sede per pianificare la data dell'intervento secondo le priorità dettate da SOGEI. Sarà, comunque, facoltà di Sogei/AMMINISTRAZIONE apportare variazioni al Piano Operativo con un preavviso di 10 giorni dalla data pianificata.

La formalizzazione della richiesta di distribuzione massiva da parte di SOGEI, avverrà con l'approvazione della prima versione del Piano Operativo che conterrà l'elenco dei prodotti da fornire e la loro dislocazione. L'avvio della distribuzione massiva dovrà comunque avvenire, al massimo, entro 20 (venti) giorni solari dalla formalizzazione della richiesta da parte di SOGEI.

Resta inteso che qualora, al momento della consegna dei prodotti, fosse annunciata dal produttore la messa fuori produzione o, comunque, l'evoluzione degli stessi con altri di nuova generazione, dovranno essere forniti questi ultimi purché abbiano caratteristiche minime almeno pari o superiori a quelle dei prodotti richiesti.



I prodotti dovranno essere forniti con le ultime versioni disponibili dei software richiesti, anche se rilasciate dopo la lettera di aggiudicazione.

Almeno 10 (dieci) giorni prima di avviare la consegna, la Società dovrà comunicare a SOGEI gli elenchi dettagliati degli elementi in fornitura, al fine di poterne predisporre la ricezione, nonché verificarne la rispondenza ai requisiti richiesti.

In particolare dovranno essere forniti:

- I dati identificativi degli apparati;
- dati di registrazione e scadenza di tutte le licenze software.

Le informazioni relative ai beni software dovranno essere inviate in formato elettronico (ad indirizzi e-mail comunicati successivamente) e dovranno contenere al minimo i dati indicati nel tracciato record che segue:

- Repertorio/Contratto
- Tipologia Produttore
- Prodotto/Versione
- Scadenza
- Licenza/Matricola

Sul Documento di Trasporto (DDT), il Fornitore si impegna a riportare il codice del Contratto ed il numero di Ordine di Acquisto interno di Sogei (OdA), preventivamente comunicato da SOGEI.

#### **6.4.1 CONSEGNA DEI PRODOTTI SOFTWARE**

Nel caso si tratti di un nuovo acquisto di Licenze (Perpetue, quindi categoria **SW**, o Sottoscrizioni, quindi categoria **SUB**) il Fornitore è obbligato a mettere a disposizione della Committente le chiavi per l'utilizzo delle licenze e/o delle sottoscrizioni dandone comunicazione via e-mail alla casella di posta **ConsegnaSW@sogei.it**.

Nel caso si tratti di un rinnovo manutenzione e/o non sia prevista la fornitura di nuove chiavi di attivazione, la consegna deve essere effettuata comunicando alla medesima casella di posta l'avvio del Servizio di manutenzione.

Quanto di seguito indicato si applica quindi per qualunque tipologia di acquisto software (**SW** e/o **SUB**).

Relativamente alla consegna dei prodotti software il fornitore deve allegare un documento in formato .xlsx, (secondo il formato di cui alla tabella "**DettaglioLicenzeSW\_BOM**" di seguito riportata) che contenga il dettaglio delle licenze acquisite ossia il nome del produttore, il nome commerciale della licenza, le quantità relative, la versione, la tipologia, gli importi economici di ognuna (costo + manutenzione), il periodo di validità previsto, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti software forniti alle specifiche.



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

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

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

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

**Non è accettata**, come oggetto di consegna, una licenza la cui validità è antecedente alla data di invio della suddetta e-mail (ad eccezione dei casi in cui esplicitamente previsto dal contratto - casi di continuità), sono accettabili invece e-mail che contengano licenze la cui validità è successiva alla data di invio della suddetta e-mail previo accordo con i referenti Sogei per la categoria merceologica.

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

Dalla mail dovranno risultare le seguenti informazioni:

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

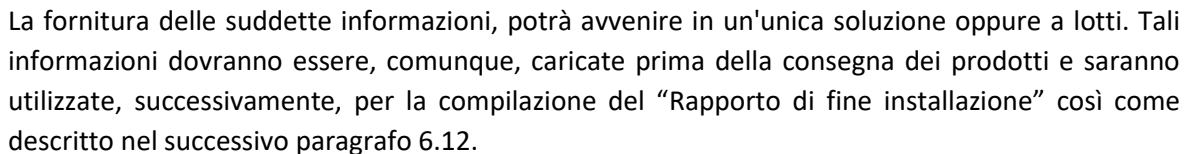
Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'impresa dovrà attenersi per la compilazione del documento indicato sopra, il template (**DettaglioLicenzeSW\_BOM.xlsx**) verrà consegnato al fornitore che dovrà restituirlo compilato.

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

Qualora, per motivi tecnici, fossero necessarie specifiche autorizzazioni (chiavi di attivazione o simili) per installare nuove istanze dei prodotti stessi nel corso della durata contrattuale, la







- per i prodotti SW:

- per i prodotti HW:

Si precisa che la prima linea del file deve contenere la testata.

Il file excel così predisposto potrà essere elaborato dall'apposita procedura di caricamento presente nel sito Web di gestione degli ASSET.

Si fa presente che i prodotti forniti verranno fatturati e pagati solo dopo il collaudo della fornitura e se presenti nel sistema di gestione degli ASSET di Sogei.

Affinché sia possibile l'accesso all'applicazione WEB di gestione degli Asset, la Società dovrà comunicare tempestivamente alla Sogei, a mezzo e-mail all'indirizzo che verrà fornito in seguito alla



stipula del contratto, le generalità di tutti i soggetti deputati allo scopo fornendo, per ciascuno di essi, le seguenti informazioni:

- nome e cognome;
- codice fiscale;
- riferimenti telefonici (fisso e mobile);
- indirizzo e-mail;
- indirizzo di posta elettronica previsto per la segnalazione guasti.

Tali informazioni dovranno essere contenute in un file da allegare alla e-mail.

## **6.6 DISINSTALLAZIONE E RITIRO DELL'OBSOLETO**

Fatta salva diversa indicazione da parte della Committente, la Società dovrà, a sua cura e spesa, garantire la disinstallazione, il ritiro e lo smaltimento degli apparati di Rete e di Sicurezza Informatica obsoleti, nel rispetto delle normative vigenti, presso tutti le sedi interessate alla Fornitura.

Per apparati obsoleti si intendono:

- tutte le apparecchiature che saranno sostituite da quelle di nuova fornitura,
- tutte le apparecchiature che saranno, eventualmente, presenti nell'armadio e non più attive; esse dovranno essere confermate da SOGEI e/o dal responsabile dell'ufficio.

La società dovrà provvedere al ritiro delle apparecchiature obsolete entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data riportata in ogni "Rapporto di Fine Installazione" degli apparati. In caso di inosservanza dei suddetti termini verranno erogate le sanzioni previste sul contratto che si rifanno alle normative in vigore sullo smaltimento dei rifiuti R.A.E.E. (servizio di ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche), D.Lgs. 49/2014 e successive modifiche.

Il tecnico della Società è tenuto a richiedere al responsabile SOGEI/Ufficio di produrre la nota di dismissione relativa alla cessione delle apparecchiature obsolete.

Attraverso il sito WEB <http://asset.finanze.it/> per la gestione degli Asset (§ 6.5), il responsabile SOGEI/Ufficio dovrà effettuare le procedure per la dismissione e la cessione delle apparecchiature obsolete, selezionandone le matricole fra quelle che risultano ancora presenti nella sede interessata.

Il documento così prodotto dovrà essere controfirmato dal Responsabile SOGEI/Ufficio e dal tecnico della Società. Una copia del documento rimarrà al Responsabile SOGEI/Ufficio e una copia dovrà essere consegnata/recapitata ai responsabili SOGEI che si occuperanno del collaudo della Fornitura.

Successivamente al ritiro delle apparecchiature obsolete la Società dovrà provvedere allo smaltimento delle stesse nel rispetto delle normative vigenti.



È fatto obbligo alla Società di fornire i “Formulari di identificazione rifiuti” (F.I.R.) in duplice copia (per esattezza la 1° e la 4° copia) attestanti l’avvenuto conferimento in discarica e/o invio a recupero o smaltimento delle apparecchiature ritirate.

La documentazione comprovante il ritiro delle apparecchiature ed il loro successivo smaltimento dovrà essere consegnata ai responsabili SOGEI che si occuperanno dei collaudi della Fornitura. La tempistica e le modalità di consegna dei suddetti documenti a SOGEI verrà concordata successivamente alla stipula del contratto. Sarà cura della SOGEI distribuire tale documentazione alle rispettive Direzioni Centrali degli Uffici, successivamente all’esito positivo del collaudo della fornitura.

## **6.7 VERIFICHE DI CONFORMITÀ**

La Fornitura derivante dal Contratto sarà sottoposta a Verifica di Conformità, anche a campione, da parte di SOGEI/Amministrazione.

A tal fine, la Società dovrà:

- consegnare un “Piano di collaudo” (§ 6.3);
- fornire supporto durante la Verifica di Conformità.

Il Piano di Collaudo dovrà essere organizzato secondo un modello checklist o tabellare con indicate:

- tipologia, modello, dotazione, numero seriale e posizionamento fisico di ciascuna apparecchiatura installata;
- identificativi di tutto il software (codice prodotto e numero di licenza) installato su ciascuna apparecchiatura e relativa versione;
- l’articolazione delle prove proposte, ovvero delle operazioni e funzionalità che saranno oggetto di Verifica di conformità dei prodotti oggetto della Fornitura.

La Società prende atto e accetta che la Verifica di conformità può comprendere, oltre alle prove indicate nel Piano di Collaudo consegnato dal Fornitore, anche eventuali prove diverse indicate dalla Committente.

La verifica di conformità verrà effettuata ai sensi dell’art. 116 del D.Lgs. 36/2023 e verrà conclusa:

- con riferimento al Portale di Gestione della Fornitura, entro 20 (venti) giorni solari dalla sua messa a disposizione;
- in caso di forniture isolate (categorie HW, SW e SUB di cui al par. 3.1), entro 30 (trenta) giorni solari decorrenti dalla data del Rapporto di Fine Installazione;
- relativamente a forniture massive (categorie HW, SW e SUB di cui al par. 3.1) presso gli uffici periferici, ogni trimestre, entro il termine di 30 (trenta) giorni solari dall’avvio, salvo eventi ostativi. Tale verifica, riferita alla/e fornitura/e di beni avvenuta all’interno del trimestre, verrà avviata con cadenza trimestrale, a partire dal primo Rapporto di Fine Installazione;



- con riferimento al servizio di manutenzione *“a listino”* entro 30 (trenta) giorni solari decorrenti dalla data del Rapporto di Fine Installazione;
- con riferimento al servizio di manutenzione erogato dal Fornitore, entro il mese successivo al trimestre di riferimento;
- con riferimento ai servizi professionali *“a listino”*, entro il mese successivo al periodo di riferimento;
- con riferimento ai servizi di supporto specialistico erogati dal Fornitore, entro il mese successivo al periodo di riferimento.

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo qualora tutte le componenti hardware e software oggetto della fornitura risultino funzionare correttamente, singolarmente ed integrate tra loro e qualora le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.

Durante la Verifica di Conformità sarà redatto un apposito processo Verbale. Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, la Committente rilascerà al Fornitore il Certificato di verifica di conformità, la cui data sarà considerata quale **“Data di Accettazione della Fornitura”** con riferimento alla messa a disposizione del portale e alla fornitura dei componenti hardware (HW), software (SW), subscriptions (SUB) e manutenzione *“a listino”* (MAN) ovvero come **“Data di accettazione del Servizio”** con riferimento ai servizi di manutenzione erogati dal Fornitore, ai servizi professionali e ai servizi di supporto specialistico, da parte della Committente.

Nel caso di esito negativo della Verifica, il Fornitore dovrà eliminare i vizi entro 15 (quindici) giorni solari, fatto salvo quanto previsto nei prescritti livelli di servizio. In tale ipotesi la Verifica di conformità verrà ripetuta, ferma l'applicazione delle penali previste da contratto. Tutti gli oneri che la Committente dovrà sostenere saranno posti a carico della Società.

Qualora anche la successiva Verifica avesse esito negativo, la Committente, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto.

In sede di Verifica di Conformità, il Fornitore s'impegna a fornire alla Committente tutta la documentazione tecnica e i dati necessari al fine di consentire alla medesima di provvedere direttamente o tramite terzi alla manutenzione delle apparecchiature.

il Fornitore, in sede di Verifica, s'impegna, altresì, a fornire alla Committente tutte le informazioni di dettaglio necessarie per la presa in carico del bene da parte di SOGEI o dell'Amministrazione.

La Committente nel caso di particolari caratteristiche dell'oggetto contrattuale che non consentono la verifica di conformità per la totalità delle prestazioni contrattuali, si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione o in forma semplificata con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale.



La Verifica di Conformità sarà svolta – in corso di esecuzione contrattuale – ogni qualvolta venga acquisita un componente dai Listini dei Vendor, ovvero in concomitanza dell'esecuzione dei servizi, secondo quanto declinato nel Contratto.

Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico della Società.

## **6.8 GARANZIA**

Ai sensi dell'Art. 1490 del c.c., l'acquisizione dei prodotti di Rete (Lotto 1 e Lotto 2) e di Sicurezza Informatica (Lotto 3 e Lotto 4) oggetto del presente Capitolato è soggetta a garanzia per vizi e/o anomalie e/o malfunzionamenti, la quale ha durata annuale decorrente dalla Data di Accettazione della Fornitura di cui al par. 6.7 del presente Capitolato.

## **6.9 SERVIZI DI MANUTENZIONE**

La Società dovrà garantire i servizi di manutenzione, su tutti i prodotti forniti (sia hardware che software), a partire dalla Data di Accettazione della Fornitura e per tutta la durata del contratto.

Dalla data del Rapporto di Fine Installazione fino alla Data di Accettazione della Fornitura, il Fornitore ha comunque l'obbligo di garantire la piena funzionalità dei componenti e degli apparati forniti secondo gli SLA di seguito descritti, rispettivamente per i prodotti di Rete e di Sicurezza Informatica.

Per i servizi di manutenzione - che non rientrano nella voce "Garanzia" (§ 6.8) - farà riferimento quanto previsto sul rispettivo listino del Brand tecnologico. Qualora il miglior servizio acquisibile "*a listino*" del Brand sia conforme ai livelli di servizio richiesti per il servizio di manutenzione, Sogei acquisterà tale servizio utilizzando le voci MAN "*a listino*". Qualora invece il miglior servizio di manutenzione acquisibile "*a listino*" del Brand sia manchevole rispetto a quanto previsto nei successivi paragrafi ed in particolare al par. 6.9.3 e 6.9.4, rispettivamente per i Lotti 1 e 2 (Rete 1 e Rete 2) e per i Lotti 3 e 4 (Sicurezza informatica 1 e Sicurezza informatica 2), il Fornitore dovrà intervenire al fine del raggiungimento del livello di servizio richiesto.

Eventuali codici della categoria "MAN" acquistati dalla Committente, ma applicati a prodotti acquisiti precedentemente al contratto derivante dalla presente iniziativa, dovranno rispettare gli SLA inclusi nello specifico codice e previsti dal vendor, ma non quelli del servizio di manutenzione qui descritto e incluso per i soli prodotti di nuova fornitura, ferma restando la gestione del ticket da parte del Fornitore.

Premesso che il Fornitore è tenuto a rispettare i termini di legge sulla garanzia, così come espressi al par. 6.8, laddove il componente acquistato a listino preveda obbligatoriamente l'acquisto del servizio di manutenzione del primo anno, al fine di garantire i livelli di servizio richiesti, SOGEI/Amministrazione si impegnerà ad acquisirlo contestualmente al componente.

La durata delle licenze software (SW), delle subscriptions (SUB) e delle manutenzioni "*a listino*" (MAN) è quella indicata per l'oggetto di fornitura sul Listino stesso, e decorre dalla Data di



Accettazione della Fornitura (§ 6.7). Qualora la verifica di conformità non avvenisse nei termini indicati al par. 6.7, la decorrenza partirà non oltre 3 mesi dalla data del Rapporto di Fine Installazione.

La Società dovrà garantire, inoltre, per tutto il periodo di validità del contratto:

- l'attivazione, su tutti i prodotti gestiti, di tutte le versioni successive dei software (anche Major release) emesse dal produttore per la famiglia di prodotti a cui quelli forniti appartengono. A tal fine sarà cura del Fornitore predisporre un piano di migrazione, da sottoporre all'approvazione della Committente, che descriva le modalità di aggiornamento dei software e gli eventuali impatti sui servizi erogati;
- l'installazione di nuove release e patch per malfunzionamenti o nuove features sui sistemi interessati;
- la diagnosi e la risoluzione di eventuali inconvenienti software che si dovessero presentare su tali versioni, nonché l'assistenza ed i contatti con i laboratori dei produttori, aprendo e seguendo direttamente i 'case' per la risoluzione di eventuali 'bugs' o individuando dei possibili by-pass dei problemi;
- ai responsabili SOGEI, la possibilità di accedere a tutte le versioni software messe a disposizione dal produttore, nonché alla documentazione e ai servizi di supporto da esso erogati.

Il Fornitore dovrà disporre di una struttura di assistenza tecnica collocata sul territorio italiano (§ 6.14), per erogare i servizi di manutenzione secondo le specifiche indicate dai brand all'interno del Listino stesso per tutta la durata e nei tempi previsti dallo schema di contratto, al fine di garantire la piena funzionalità di tutti i prodotti hardware e software oggetto di fornitura, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l'espletamento dei servizi nei tempi previsti. La struttura di assistenza tecnica dovrà essere costituita da personale dedicato allo svolgimento di tutte le attività tipiche della gestione di malfunzionamenti, come meglio specificato al successivo par. 6.14.2.

Ogni prodotto oggetto di fornitura deve prevedere la possibilità di acquisire un supporto secondo gli orari di servizio specificati al successivo par. 6.9.1. La struttura di assistenza tecnica dovrà essere operativa secondo le modalità descritte al successivo par. 6.14.2.

A seguito di una segnalazione, il Fornitore è tenuto ad eseguire l'intervento di assistenza tecnica con i livelli di servizio dettagliati ai paragrafi 6.9.3, per i Lotto 1 e 2 (Rete 1 e Rete 2), e 6.9.4 per i Lotti 3 e 4 (Sicurezza Informatica 1 e Sicurezza Informatica 2).

A fronte degli interventi di manutenzione, tutti i prodotti aggiornati e l'eventuale nuova documentazione a corredo dovranno essere consegnati presso la medesima sede di utilizzo dei prodotti riparati e/o sostituiti.

La registrazione delle segnalazioni dovrà avvenire attraverso un **sistema di Trouble Ticketing** in grado di ricevere le segnalazioni dal sistema WEBMH per la parte HW, come di seguito descritto (§



6.9.2) ed in grado di tracciare le informazioni seguenti per la parte SW non integrata nel sistema WEBMH:

- identificativo del ticket
- data e orario di apertura ticket;
- nominativo della persona che effettua la chiamata e richiede l'apertura del ticket;
- problematica riscontrata;
- tipologia del guasto segnalato degrado, disservizio, ecc.;
- diagnosi del problema;
- data e orario di comunicazione della prima diagnosi riscontrata;
- descrizione della soluzione;
- data e orario di chiusura ticket.

Il servizio di manutenzione dovrà prevedere:

- apertura di ticket: mediante sistema WEBMH per la parte HW e su richiesta del Committente o di una società da questi indicata mediante segnalazione all'indirizzo e-mail che verrà indicato in sede di stipula per la parte SW (confermata via fax);
- supporto telefonico di primo e secondo livello sulle problematiche riguardanti le componenti oggetto di acquisizione;
- fornitura degli aggiornamenti software e sottoscrizioni per tutta la durata del servizio di manutenzione acquistato.

Per ogni intervento in manutenzione dovrà essere redatta, da un incaricato della SOGEI e/o dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, un'apposita Nota di Ripristino, in formato cartaceo od elettronico, nella quale registrare l'ora della chiamata e quella dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate.

Si chiarisce che non saranno a carico dell'aggiudicatario gli eventuali costi derivanti dal mancato pagamento di fee sugli apparati da mantenere riferite ad un periodo antecedente la stipula del contratto derivante dalla presente iniziativa e che sarà pertanto onere della Committente sostenere tali costi qualora siano condizione necessaria alla riattivazione della manutenzione. Qualora il mancato pagamento di fee sia invece riferito ad un periodo di vigenza contrattuale ed erogazione dei servizi e tale periodo sia coperto da specifico ordinativo della Committente, sarà onere dell'aggiudicatario farsi carico di tali costi.

#### **6.9.1 ORARI DI SERVIZIO**

I servizi di manutenzione dovranno essere prestati dalla Società, per tutto il periodo di validità del contratto, nei seguenti orari:

- **Lotto 1 – Rete 1 e Lotto 2 – Rete 2:**
  - dalle ore 08.00 alle ore 17.00, dal lunedì al venerdì per gli oggetti di fornitura installati presso gli Uffici periferici dell'Amministrazione;





- dalle ore 08.00 alle ore 20.00, dal lunedì al sabato per gli oggetti di fornitura installati presso le sedi centrali;
- escluse le sole festività nazionali.

In casi particolarmente critici, su specifica richiesta di SOGEI, la Società dovrà effettuare l'intervento anche al di fuori degli orari specificati, compresi i sabati, le domeniche e le festività nazionali, senza alcun onere aggiuntivo a carico di SOGEI e/o dell'Amministrazione.

- **Lotto 3 – Sicurezza Informatica 1 e Lotto 4 – Sicurezza Informatica 2:**

- H24 per 365 giorni l'anno.

### **6.9.2 GESTIONE DEI MALFUNZIONAMENTI HARDWARE**

Per malfunzionamento hardware si intende qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi o dei prodotti forniti (anche qualora il prodotto fornito sia secondario ovvero in configurazione hot standby) e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo.

A seguito della segnalazione di un malfunzionamento, **relativo sia prodotti pertinenti i Lotti 1 e 2 (Rete 1 e Rete 2), che i Lotti 3 e 4 (Sicurezza Informatica 1 e Sicurezza Informatica 2)**, il Fornitore è tenuto ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore.

Tutte le attività necessarie all'individuazione e alla rimozione di malfunzionamenti HW, incluso l'eventuale intervento on-site, sono a carico del Fornitore. Si precisa che SOGEI non prevede l'utilizzo di VPN esterne diretta alla sua rete interna per lo svolgimento di attività di troubleshooting.

Tutte le segnalazioni di eventuali malfunzionamenti hardware saranno gestite dal sistema di comunicazione WEBMH in seguito descritto: tali segnalazioni potranno quindi essere inoltrate alla Società dal personale di SOGEI o delle sedi periferiche interessate dal malfunzionamento, secondo le modalità previste dalla procedura di cui al paragrafo 6.13. Sulla base di tali segnalazioni il personale dell'assistenza tecnica è tenuto ad effettuare l'intervento di assistenza in loco ed entro i tempi massimi contrattualmente concordati e riportati nei successivi paragrafi.

Al tal fine, l'assistenza tecnica dovrà preventivamente comunicare al richiedente il giorno e l'ora del previsto intervento e, successivamente dovrà:

- effettuare in loco la diagnosi definitiva del guasto;
- sostituire le apparecchiature e/o le parti difettose;
- effettuare il test per la verifica dell'avvenuto ripristino e del buon funzionamento.

Si precisa che la diagnosi del malfunzionamento dovrà essere completa ed estesa a tutte le componenti che interagiscono con quelle fornite. Nel caso in cui la causa di malfunzionamento venga individuata su componenti non comprese nel servizio di manutenzione, la Società dovrà



comunque inserire quanto rilevato nel sistema WEBMH. Per tali tipologie di intervento non verrà riconosciuto alcun onere a carico di SOGEI.

La sostituzione delle apparecchiature è ammessa, pur restando comunque subordinata all'autorizzazione scritta della SOGEI, solo quando lo impongano circostanze quali:

- la natura stessa "non riparabile" dell'apparecchiatura. Solo in questo caso la sostituzione è da intendersi a titolo definitivo;
- l'impossibilità di assicurare in altro modo il tempestivo ripristino della funzionalità. In questo caso la sostituzione ha carattere esclusivamente temporaneo.

La sostituzione **definitiva** dovrà essere effettuata con apparecchiature del medesimo tipo, nuove di fabbrica o ricondizionate purché garantite come nuove e con funzionalità equivalenti o superiori rispetto a quelle guaste. La struttura di coordinamento e pianificazione della Società dovrà comunicare al personale SOGEI la marca, il modello e la matricola del nuovo apparato e contestualmente, dovrà farsi firmare un documento che attesti la fuoriuscita dalla sede dell'apparecchiatura guasta. Il personale SOGEI è tenuto ad eseguire la funzione di "Sostituzione Apparecchiatura" nello strumento WEB per la gestione degli Asset che è lo stesso usato dalla Società per la compilazione e la produzione delle "Note di installazione" delle apparecchiature.

Il guasto di un'apparecchiatura potrà essere configurato come "non riparabile" anche qualora le politiche di gestione delle RMA ("Return Merchandise Authorization") del Vendor non prevedano il rinvio dell'apparecchiatura o delle parti originarie, ma solo la sua sostituzione definitiva.

Qualora la sostituzione sia di **tipo temporaneo**, il ripristino e la reinstallazione dell'apparecchiatura originaria dovrà avvenire entro i tempi concordati con SOGEI e, comunque, entro la scadenza del periodo contrattuale.

Le parti di ricambio, che dovranno essere uguali alle parti sostituite, saranno fornite dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per SOGEI; le parti sostituite saranno ritirate dal Fornitore stesso, che ne acquisisce la proprietà. Qualora la parte sostituita includa un componente al cui interno siano contenute informazioni confidenziali, SOGEI potrà richiedere al Fornitore di rendere "non recuperabili" tali informazioni. In caso di impossibilità a procedere in tal senso, la proprietà del componente non potrà essere acquisita dal Fornitore.

Nel caso in cui si presenti la necessità di rimozione e/o sostituzione di parti dell'apparecchiatura, queste dovranno essere rimosse, sostituite, ritirate e riconsegnate a cura e a spese della Società.

Se l'intervento di manutenzione comporta la distruzione dell'ambiente software, la Società dovrà anche provvedere al ripristino di detto ambiente in modo da garantire la piena funzionalità dell'apparecchiature e dei servizi da essa erogati.

Contestualmente all'avvenuta risoluzione del malfunzionamento, il tecnico della Società dovrà richiedere al responsabile SOGEI di effettuare l'apposita transazione telematica nel sistema



WEBMH di chiusura del malfunzionamento per introdurre i dati relativi al momento di ripristino di tutte le funzionalità.

La SOGEI si interfacerà con un unico referente all'interno dell'impresa del Fornitore, già denominato "Responsabile della fornitura" al par. 6.1, con il quale gestire i problemi riscontrati, indipendentemente dalla loro natura.

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

Per circostanze oggettive che impediscono alla Società il rispetto dei tempi di ripristino contrattuali, quali:

- manifestata indisponibilità di SOGEI a consentire l'intervento immediato del tecnico per la manutenzione;
- indisponibilità dei referenti al momento della visita del tecnico per la manutenzione, laddove ciò abbia reso impossibile l'esecuzione dell'intervento;
- ogni altra eventuale causa ostativa, non dipendente dalla Società, che impedisca il ripristino dell'apparato nei tempi previsti e la tempestiva risoluzione del malfunzionamento.

la Società stessa dovrà documentare tali circostanze con appositi rapporti "Report" firmati e timbrati dal responsabile SOGEI. Detti Report dovranno essere spediti alla struttura di coordinamento e pianificazione della Società.

Ai fini del controllo dei livelli di servizio e per il calcolo delle penali per ritardato ripristino, le sole date che faranno fede, saranno quelle presenti sui Database asserviti al WEBMH. È fondamentale, quindi che il tecnico richieda la chiusura del malfunzionamento al responsabile SOGEI così come è stato descritto in precedenza. Il controllo dei livelli di servizio erogati dalla Società avverrà applicando i tempi e gli orari descritti nei seguenti paragrafi.

### **6.9.3 LIVELLI DI SERVIZIO PER IL LOTTO 1 – RETE 1 E LOTTO 2 – RETE 2**

#### **6.9.3.1 SLA Malfunzionamenti Hardware**

Il ripristino della completa funzionalità degli oggetti di fornitura pertinenti il **Lotto 1 – Rete 1 e Lotto 2 – Rete 2** dovrà avvenire:

- entro e non oltre il termine di 4 (quattro) ore lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento.

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

In casi particolarmente critici, su specifica richiesta di SOGEI, la Società dovrà effettuare l'intervento anche al di fuori degli orari specificati al par. 6.9.1 (al di fuori dell'orario previsto), compresi i sabati,



le domeniche e le festività nazionali, senza alcun onere aggiuntivo a carico di SOGEI e/o dell'Amministrazione.

Saranno considerate valide, ai fini del conteggio del tempo di ripristino, le sole date di apertura e di chiusura presenti nei Database della applicazione WEBMH.

#### **6.9.3.1 SLA Malfunzionamenti Software**

Le segnalazioni dei malfunzionamenti software, pertinenti ai soli **Lotto 1 – Rete 1 e Lotto 2 – Rete 2**, verranno inoltrate da SOGEI alla struttura di Coordinamento e pianificazione ai riferimenti indicati al momento dell'attivazione della struttura.

Per ogni malfunzionamento segnalato, la Società dovrà associare un numero identificativo di log e dovrà comunicare a SOGEI tale identificativo.

Per la risoluzione dei malfunzionamenti relativi ai prodotti software si richiedono il rispetto dei seguenti livelli di servizio:

- ripristino della operatività entro 8 (otto) ore lavorative dalla segnalazione del malfunzionamento;
- completa risoluzione del malfunzionamento entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla segnalazione del malfunzionamento. Tale risoluzione dovrà comportare il ripristino di tutte le funzionalità ed il conseguente rilascio a SOGEI di eventuali "Patch".

Le ore lavorative sono da intendersi le stesse applicate ai livelli di servizio per i malfunzionamenti hardware di cui al precedente paragrafo e calcolate sulla base degli orari di servizio riportati al par. 6.9.1.

In casi particolarmente critici, su specifica richiesta di SOGEI, la Società dovrà effettuare l'intervento anche al di fuori degli orari sopra specificati, compresi i sabati, le domeniche e le festività nazionali, senza alcun onere aggiuntivo a carico di SOGEI e/o dell'Amministrazione.

Nel caso in cui il malfunzionamento dovesse richiedere modifiche al Software di Sistema, tali modifiche andranno prima "testate" sui Prodotti di riferimento presenti in SOGEI e, successivamente all'esito positivo dei test ed in seguito all'approvazione dei responsabili SOGEI, andrà concordato un piano d'intervento per l'allineamento del suddetto Software su tutti gli apparati già installati.

Nel caso in cui la Società riscontri un malfunzionamento che richieda un periodo di ripristino superiore al normale periodo di completa risoluzione del malfunzionamento sopra indicato, la Società dovrà, entro la scadenza dei termini, concordare con SOGEI il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento.

Laddove nel corso del contratto si integrasse la gestione dei malfunzionamenti software nella procedura WEBMH la stessa sostituirà la modalità sopra descritta.



#### **6.9.4 LIVELLI DI SERVIZIO PER IL LOTTO 3 – SICUREZZA INFORMATICA 1 E LOTTO 4 – SICUREZZA INFORMATICA 2**

Di seguito sono indicati i livelli di servizio ammessi per l'espletamento dei servizi oggetto della fornitura pertinente **il Lotto 3 – Sicurezza Informatica 1 e il Lotto 4 – Sicurezza Informatica 2** unitamente ai relativi servizi di assistenza, supporto e manutenzione.

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

I livelli di servizio richiesti per la manutenzione degli apparati (sia hardware che software) dovranno rispettare i tempi di presa in carico e soluzioni dei malfunzionamenti riportati nella tabella che segue.

il Fornitore si impegna a rispettare i tempi di presa in carico, confermando la stessa via e-mail, e di risoluzione elencati nella tabella di seguito descritta, del problema a seconda della sua Severità:

<b>Severità</b>	<b>Tempo di presa in carico</b>	<b>Tempo di risoluzione</b>
1 - Critica	1 ora lavorativa	Il Fornitore si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro 2 (due) ore a partire dal momento in cui lo ha preso in carico fermo restando che, entro lo stesso termine, dovrà comunque garantire la fornitura di una soluzione temporanea (workaround). Trascorso tale termine senza averla fornita, ferma restando l'applicazione delle penali previste dallo schema di contratto, dovrà intervenire presso <i>SOGEI</i> un tecnico esperto.
2 - Alta	2 ore lavorative	Il Fornitore si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro 1 (uno) giorno lavorativo a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento fermo restando che, entro lo stesso termine, dovrà comunque garantire la fornitura di una soluzione temporanea (workaround). Trascorso tale termine senza averla fornita, ferma restando l'applicazione delle penali previste dallo schema di contratto, dovrà intervenire presso <i>SOGEI</i> un tecnico esperto.



3 - Media	1 giorno lavorativo	Il Fornitore si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro 5 (cinque) giorni solari a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento fermo restando che, entro lo stesso termine, dovrà comunque garantire la fornitura di una soluzione temporanea (workaround). Trascorso tale termine senza averla fornita, troveranno applicazione le penali previste dallo schema di contratto.
4 - Bassa	1 giorno lavorativo	Il Fornitore si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro 10 (dieci) giorni solari a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento fermo restando che, entro lo stesso termine, dovrà comunque garantire la fornitura di una soluzione temporanea (workaround). Trascorso tale termine senza averla fornita, troveranno applicazione le penali previste dallo schema di contratto.

#### 6.10 EROGAZIONE DEI SERVIZI DI RETE – LOTTO 1 E LOTTO 2

Oltre a quanto descritto dal par. 6.1 al par. 6.9 **la fornitura dei prodotti inerenti il Lotto 1 – Rete 1 e il Lotto 2 – Rete 2 include i seguenti servizi**, che andranno quindi prestati dalla Società unitamente ai medesimi:

- preinstallazione, installazione, configurazione, test ed attivazione dei prodotti di Rete (§ 6.10.1 e 6.10.2);
- la compilazione del Rapporto di Fine Installazione (§ 6.12);
- la connessione al sistema WEBMH per la gestione dei malfunzionamenti HW (§ 6.13);
- le strutture di assistenza (§ 6.14);
- i servizi professionali “a listino” (§ 6.15).

Si precisa che i costi di tutti i servizi sopra indicati, a meno di quelli relativi ai servizi professionali “a listino” presenti nei listini di cui all’Allegati da 1 a 26 al presente Capitolato Tecnico, dovranno essere inglobati in quello dei prodotti forniti.

Sarà cura della Società fornire, contestualmente al componente ordinato dall’Amministrazione, eventuali elementi accessori ma ritenuti essenziali per il corretto funzionamento della fornitura, anche laddove questi non siano esplicitamente presenti nei listini dei Vendor.



I prodotti oggetto della Richiesta di fornitura comprendono apparati/licenze/servizi presenti sui listini dei produttori all'atto della scrittura del presente Capitolato, eventualmente aggiornati in base a quanto indicato al successivo par. 7.1.

#### **6.10.1 SERVIZI DI PREINSTALLAZIONE DEI PRODOTTI DI RETE**

Per tutti gli apparati hardware forniti la Società dovrà espletare le attività di preinstallazione delle componenti di rete presso locali o magazzini propri, escludendo qualsiasi utilizzo di locali di SOGEI. I servizi di preinstallazione richiesti sono:

- pre-assemblaggio di tutti i componenti hardware facenti parte delle apparecchiature di rete fornite e verifica del loro funzionamento,
- pre-caricamento di tutti i software richiesti,
- predisposizione per il trasporto di tutti i componenti, così da effettuare, ove possibile, per ogni sede, una singola consegna. La consegna delle apparecchiature sarà effettuata, comunque, presso le sedi comunicate mediante il Piano Operativo.

La Società dovrà portare a termine tutti i servizi di preinstallazione in tempo utile al fine di rispettare le date di consegna/installazione/attivazione previste dal Piano Operativo concordato con Sogei.

#### **6.10.2 SERVIZI DI INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE, TEST ED ATTIVAZIONE DEI PRODOTTI DI RETE**

Le attività di installazione, configurazione, test ed attivazione dei prodotti forniti dovranno essere effettuate in conformità a quanto specificato al par. 6.3, ed in ogni caso effettuate in conformità a quanto previsto nei Piani Operativi concordati con Sogei.

Sarà cura della struttura di coordinamento e pianificazione (§ 6.14.1) prendere accordi con le strutture di assistenza tecnica di SOGEI/Amministrazione per la pianificazione di tutte le attività necessarie alla messa in produzione dei prodotti forniti.

In particolare, esse riguardano (n.b.: le attività che fanno riferimento al termine apparecchiature, sono previste solo in caso di appliance fisici):

- trasporto e consegna delle apparecchiature oggetto della fornitura;
- connessione in rete delle apparecchiature fornite sull'infrastruttura di rete SOGEI/Amministrazione;
- installazione dei prodotti;
- applicazione delle apposite etichette adesive recanti i dati identificativi delle apparecchiature, in posizione ben visibile in modo da agevolare la consultazione in caso di segnalazione di eventuali malfunzionamenti;
- configurazione dei prodotti forniti secondo le procedure definite;
- test delle configurazioni implementate secondo le procedure definite;
- attivazione dei prodotti forniti secondo le procedure definite;
- verifica del corretto funzionamento secondo le procedure definite.



La connessione delle apparecchiature di rete ai patch-panel in rame e/o fibra ottica presenti nell'armadio dovrà essere effettuata dalla Società; sarà cura della Società procurare un numero sufficiente di bretelle idonee allo scopo. Per le sedi periferiche, non sempre tale informazione è nota a priori; sarà cura della Società, pertanto, procurare un numero sufficiente di bretelle sia dell'una che dell'altra tipologia.

L'armadio rack dovrà essere riorganizzato e riassemblato in ogni sua parte; inoltre, la Società dovrà compilare, secondo le specifiche fornite dalla SOGEI, un modulo cartaceo ed elettronico che riepiloghi schematicamente sia l'organizzazione finale degli apparati che le connessioni ed il cablaggio in rame e fibra ottica realizzate all'interno dell'armadio.

Il personale impegnato in tutte le attività dovrà avere esperienza almeno triennale relativamente ai prodotti oggetto di fornitura. Nel caso di installazioni relative ai brand Cisco, HPE e Citrix, SOGEI si riserva di richiedere alla Società personale tecnico dotato della massima certificazione, in corso di validità, sulle tecnologie a listino; a titolo di esempio si riportano le seguenti certificazioni:

- brand Cisco: CCIE Collaboration, CCIE Data Center, CCIE Routing & Switching, CCIE Security, CCIE Service Provider, CCIE Wireless;
- brand Citrix: Citrix Certified Expert Virtualization, Citrix Certified Expert Networking, Citrix Endpoint Management Certified.

L'attivazione degli apparati di rete presso gli Uffici periferici avrà inizio, di norma, alle ore 12:30 circa, per concludersi entro il pomeriggio, pertanto la Società si impegna ad impiegare, nelle attività di installazione un numero di risorse tale da garantire il termine delle attività e quindi il ripristino di tutte le attività degli Uffici interessati entro i termini suddetti. Inoltre, sin dalla mattina del giorno previsto per l'installazione, è necessario che la Società si impegni alla predisposizione degli apparati di rete, al controllo della loro funzionalità, alla verifica della presenza di tutte le componenti necessarie (HW, SW, cavi, ecc.) nonché alla verifica che gli apparati possano essere contenuti nel rack preesistente. Sarà cura della struttura di coordinamento e pianificazione della Società avvertire preventivamente il responsabile dell'ufficio delle imminenti attività.

L'orario di inizio e l'organizzazione delle attività presso gli Uffici periferici dovranno, comunque, in ogni caso, essere preventivamente concordate dalla Società con il referente di rete dell'Ufficio.

L'attivazione degli apparati presso le sedi centrali sarà concordata con le strutture sistemistiche e gestionali di Sogei. Saranno preventivamente concordati: tempi e modalità di intervento, nonché ubicazione esatta degli apparati all'interno degli armadi rack e connessioni da realizzare.

Contestualmente alla fine delle attività di cui all'oggetto del presente paragrafo, il Fornitore dovrà consegnare i seguenti documenti:

- il Rapporto di Fine Installazione, come meglio descritto al par. 6.12;
- il Piano di Collaudo, per eseguire la Verifica di Conformità, come meglio descritto al par. 6.7.





La produzione dei citati documenti è condizione essenziale per la fatturazione e il pagamento dei corrispettivi al Fornitore.

Ad attività ultimate (per le sedi periferiche anche a distanza di qualche giorno), i responsabili SOGEI effettueranno la Verifica di conformità di cui al par. 6.7 su quanto realizzato e, solo a seguito di tali prove, verrà dichiarata conclusa o meno l'attivazione. Tuttavia, per garantire una tempestiva risoluzione in caso di malfunzionamento degli apparati installati, si richiede che la Società provveda a garantire, anche per il giorno successivo all'installazione, la presenza nell'Ufficio di almeno un suo tecnico.

#### **6.11 EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SICUREZZA INFORMATICA – LOTTO 3 E LOTTO 4**

Oltre a quanto descritto dal par. 6.1 al par. 6.9, **la fornitura dei prodotti inerenti il Lotto 3 – Sicurezza Informatica 1 e il Lotto 4 – Sicurezza Informatica 2 include i seguenti servizi**, che andranno quindi prestati dalla Società unitamente ai medesimi:

- installazione, configurazione e attivazione dei prodotti di Sicurezza Informatica (§ 6.11.1);
- la compilazione del Rapporto di Fine Installazione (§ 6.12);
- la connessione al sistema WEBMH per la gestione dei malfunzionamenti (§ 6.13);
- costituzione delle strutture di assistenza (§ 6.14);
- i servizi professionali “*a listino*” (§ 6.15).

Si precisa che i costi di tutti i servizi sopra indicati, a meno di quelli relativi ai servizi professionali “*a listino*” presenti nei listini di cui all'Allegati da 1 a 26 al presente Capitolato Tecnico, dovranno essere inglobati in quello dei prodotti forniti.

Sarà cura della Società fornire, contestualmente al componente ordinato dall'Amministrazione, eventuali elementi accessori ma ritenuti essenziali per il corretto funzionamento della fornitura, anche laddove questi non siano esplicitamente presenti nei listini dei Vendor.

I prodotti oggetto della Richiesta di fornitura comprendono apparati/licenze/servizi presenti sui listini dei produttori all'atto della scrittura del presente Capitolato, eventualmente aggiornati in base a quanto indicato al successivo par. 7.1.

##### **6.11.1 SERVIZI DI INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE ED ATTIVAZIONE DEI PRODOTTI DI SICUREZZA INFORMATICA**

L'installazione e la configurazione dei prodotti inerenti il Lotto 3 e il Lotto 4 (Sicurezza Informatica 1 e Sicurezza Informatica 2) dovranno essere effettuate dal Fornitore, attraverso proprio personale specializzato, nei locali indicati dal Committente ed in conformità a quanto previsto nei Piani Operativi concordati con Sogei.

In particolare, le attività in oggetto dovranno essere ultimate entro 40 (quaranta) giorni solari dall'approvazione del Piano Operativo, come specificato al par. 6.3, ed in ogni caso effettuate in conformità a quanto previsto nei Piani Operativi concordati con Sogei.

Relativamente alla Fornitura, il Fornitore dovrà provvedere, a proprio esclusivo onere:



- a installare, collegare in rete e configurare i vari componenti della Fornitura, secondo le specifiche indicate dal Committente;
- ad applicare delle apposite etichette adesive recanti i dati identificativi delle apparecchiature (in caso di appliance), in posizione ben visibile in modo da agevolare la consultazione in caso di segnalazione di eventuali malfunzionamenti;
- ad effettuare i test delle configurazioni implementate secondo le procedure definite;
- ad attivare i prodotti forniti secondo le procedure definite;
- a verificare il corretto funzionamento secondo le procedure definite;
- a consegnare, contestualmente alla fine delle attività di cui all'oggetto del presente paragrafo, i seguenti documenti:
  - il Rapporto di Fine Installazione, come meglio descritto al par. 6.12;
  - il Piano di Collaudo, per eseguire la Verifica di Conformità, come meglio descritto al par. 6.7.

La produzione dei citati documenti è condizione essenziale per la fatturazione e il pagamento dei corrispettivi al Fornitore.

Il personale impegnato in tutte le attività dovrà avere esperienza almeno triennale relativamente ai prodotti oggetto di fornitura. Nel caso di installazioni relative ai brand Check Point, RSA Netwitness e Qualys, SOGEI si riserva di richiedere alla Società personale tecnico dotato della massima certificazione, in corso di validità, sulle tecnologie a listino.

Ad attività ultimate (per le sedi periferiche anche a distanza di qualche giorno), i responsabili SOGEI effettueranno la Verifica di conformità di cui al par. 6.7 su quanto realizzato e, solo a seguito di tali prove, verrà dichiarata conclusa o meno l'attivazione. Tuttavia, per garantire una tempestiva risoluzione in caso di malfunzionamento degli apparati installati, si richiede che la Società provveda a garantire, anche per il giorno successivo all'installazione, la presenza nell'Ufficio di almeno un suo tecnico.

#### **6.12 COMPILAZIONE DEL RAPPORTO DI FINE INSTALLAZIONE**

Completata l'attivazione dei prodotti forniti, **sia inerenti i Lotti 1 e 2 (Rete 1 e Rete 2) che i Lotti 3 e 4 (Sicurezza Informatica 1 e Sicurezza Informatica 2)**, la Società dovrà inviare l'elenco delle matricole installate unitamente ai relativi Rapporti di Fine Installazione redatti in contraddittorio tra SOGEI e Fornitore.

In caso di distribuzione massiva di prodotti presso le sedi periferiche, l'invio dell'elenco delle matricole dovrà avvenire periodicamente (con cadenza mensile).

Il Rapporto di Fine Installazione dovrà inoltre contenere la dichiarazione di posa in opera dell'Infrastruttura a regola d'arte in base alle norme vigenti, nonché la Dichiarazione di rispondenza dei prodotti hardware (HW), software (SW), subscriptions (SUB) e manutenzioni "*a listino*" (MAN) forniti alle specifiche di cui al paragrafo 7.3.2.



Il modello del Rapporto di Fine Installazione dovrà essere concordato con SOGEI o verrà fornito dalla stessa, prima dell'esecuzione del contratto, nella prima riunione utile di coordinamento e comunque prima della distribuzione.

#### **6.13 CONNESSIONE AL SISTEMA WEBMH PER LA GESTIONE DEI MALFUNZIONAMENTI HARDWARE**

L'intera gestione dei malfunzionamenti hardware (segnalazione dell'evento, aggiornamenti sullo stato, solleciti e chiusura), è garantita attraverso il sistema informativo di gestione dei malfunzionamenti denominato WEBMH.

**La connessione al sistema WEBMH per la gestione dei malfunzionamenti hardware dovrà essere messa a disposizione e attiva per tutto il periodo di validità del contratto, sia per i prodotti HW inerenti i Lotti 1 e 2 (Rete 1 e Rete 2), che i prodotti HW inerenti i Lotti 3 e 4 (Sicurezza Informatica 1 e Sicurezza Informatica 2).**

Il sistema WEBMH è un complesso di strumenti che consente a tutti gli utenti SOGEI e della Amministrazione Pubblica di attivare, gestire e chiudere interventi di malfunzionamento. Lo strumento provvede a segnalare in modalità "Real-Time" i malfunzionamenti alle Società fornitrici di assistenza, ognuna per le proprie competenze. La segnalazione del guasto viene effettuata, da parte dell'utente, utilizzando le informazioni relative a tipologia, marca, modello e matricola dell'apparecchiatura. In base alle suddette informazioni si riesce ad indirizzare opportunamente le richieste di intervento ai relativi Fornitori.

Attraverso lo strumento vengono gestite e storicizzate in opportuni DB tutte le informazioni di gestione dei malfunzionamenti hardware.

Lo scambio dati tra il sistema WEBMH ed i Fornitori, avverrà mediante web services messi a disposizione dalla SOGEI, su canale sicuro criptato, ovvero utilizzando il protocollo https con certificato client che verrà fornito insieme alla relativa documentazione da SOGEI.

Sarà a totale carico della Società sviluppare la controparte client che si occuperà di effettuare le opportune chiamate ai web services di cui sopra, per far dialogare nel modo opportuno i due sistemi.

Le informazioni che verranno scambiate fra le due parti (SOGEI e Società) avverranno rispettando il formato dati descritto nel WSDL del web service fornito. Le regole, i flussi ed i tracciati record per lo scambio dei dati, saranno forniti alla Società successivamente alla stipula del contratto. Le informazioni relative alla apertura, il sollecito e la chiusura della richiesta di intervento potranno essere mandate anche ad una casella funzionale di posta elettronica il cui indirizzo dovrà essere dichiarato dalla Società all'atto della stipula del contratto. Nel caso in cui non sia possibile aprire il guasto con il suddetto strumento SOGEI provvederà a contattare la Struttura di assistenza tecnica della Società tramite telefono o fax.

Entro 30 (trenta) giorni solari successivi alla stipula del contratto la Società è tenuta a predisporre ed attuare quanto necessario alla interconnessione al sistema WEBMH.



#### **6.14 COSTITUZIONE STRUTTURE DI ASSISTENZA**

Le strutture di assistenza di seguito descritte dovranno essere messe a disposizione e attive per tutto il periodo di validità del contratto, sia per i prodotti inerenti i Lotti 1 e 2 (Rete 1 e Rete 2), che quelli inerenti i Lotti 3 e 4 (Sicurezza Informatica 1 e Sicurezza Informatica 2).

##### **6.14.1 STRUTTURA DI COORDINAMENTO E PIANIFICAZIONE**

Entro 10 (dieci) giorni solari successivi alla stipula del contratto, la Società dovrà costituire una struttura di “Coordinamento e Pianificazione”, dedicata alla Fornitura, che dovrà avvalersi di personale tecnico dotato della massima certificazione, in corso di validità, sulle tecnologie a listino.

Tale struttura dovrà essere costituita presso locali della Società ubicati nella provincia di Roma e dovrà essere composta da personale dedicato allo svolgimento delle attività di seguito specificate:

- interfaccia con i referenti SOGEI per
  - la pianificazione delle attività da svolgere al fine di portare a buon fine la fornitura,
  - la definizione dei Piani Operativi,
  - riunioni periodiche per il rendiconto sui livelli di servizio;
- definizione della soluzione e dei prodotti presenti nei listini che meglio rispondono alle funzionalità richieste e che meglio si integrino nell’infrastruttura esistente, sulla base dei requisiti di volta in volta espressi da Sogei/Amministrazione;
- redazione del documento di progetto che descriva la soluzione individuata esplicitando i requisiti forniti e la lista di prodotti necessari a soddisfarli;
- definizione, insieme ai tecnici SOGEI, delle configurazioni dei prodotti forniti in modo che implementino le funzionalità richieste;
- test bed, laddove necessario, insieme ai tecnici SOGEI, al fine di verificare le configurazioni definite e di integrare i prodotti forniti all’interno dell’infrastruttura esistente;
- definizione delle procedure di configurazione, di test e di attivazione dei prodotti da forniti e di verifica della soluzione implementata;
- rilascio dei documenti relativi alle procedure definite nel punto precedente;
- attivazione dei prodotti forniti nelle sedi centrali e supervisione e coordinamento delle attivazioni nelle sedi periferiche;
- diagnosi e la risoluzione di eventuali inconvenienti software, l’assistenza e i contatti con i laboratori dei produttori, aprendo e seguendo direttamente i ‘case’ per la risoluzione di eventuali ‘bugs’ o individuando dei possibili by-pass dei problemi;
- coordinamento delle strutture di assistenza tecnica della Società, compresi i magazzini di parti di ricambio, al fine di garantire l’ottimale distribuzione della fornitura, assicurare l’esecuzione tempestiva degli interventi di risoluzione dei guasti ed il ripristino della buona funzionalità dei prodotti forniti.



Tutte le attività precedentemente elencate, che non siano di interfaccia o di coordinamento, dovranno essere svolte da personale dotato di opportune certificazioni sui prodotti forniti.

La struttura di coordinamento e pianificazione dovrà assicurare, di norma, la copertura dell'orario di lavoro che va dalle 08:00 alle 20:00, nei giorni che vanno dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle sole festività nazionali.

Eccezionalmente, per gravi problemi e malfunzionamenti, su specifica richiesta della SOGEI, la struttura di 'Coordinamento e Pianificazione' dovrà essere disponibile in qualunque orario, festivi compresi.

Al momento dell'attivazione della struttura di coordinamento e pianificazione, la Società dovrà fornire per iscritto alla committente i riferimenti (numero di telefono e/o Fax, indirizzo E-Mail ecc.) necessari per la comunicazione con la struttura ed il nominativo di almeno un responsabile della stessa.

#### **6.14.2 STRUTTURE DI ASSISTENZA TECNICA**

Entro 20 (venti) giorni solari successivi alla stipula del contratto, la Società dovrà mettere a disposizione nelle aree geografiche del **Nord** (Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna, Trentino-Alto Adige, Veneto, Lombardia, Liguria, Piemonte e Valle d'Aosta), **Centro** (Lazio, Marche, Toscana, Umbria, Abruzzo e Molise) e **Sud** (Basilicata, Calabria, Campania, Puglia, Sicilia, Sardegna):

- almeno un magazzino parti di ricambio, per gli apparati oggetto della fornitura;
- almeno una struttura di "Assistenza Tecnica" con personale avente le capacità e l'esperienza in attività di installazione, configurazione e manutenzione su componenti/apparati analoghi a quelli oggetto della fornitura. In particolare, il personale sarà dedicato allo svolgimento di tutte le attività tipiche di gestione di malfunzionamenti, quali a titolo esemplificativo:
  - accogliere ed analizzare la segnalazione ricevuta o la problematica rilevata;
  - notificare a SOGEI l'apertura del guasto riportando data e orario di accettazione;
  - avviare una preliminare fase di analisi del malfunzionamento al termine della quale deve essere fornita una soluzione temporanea (workaround);
  - comunicare l'esito della prima diagnosi a SOGEI indicando i tempi di ripristino ipotizzati;
  - coordinare gli interventi delle strutture del Fornitore coinvolte;
  - concordare con SOGEI le modalità ed i tempi di intervento e curarne il monitoraggio;
  - sollecitare l'esecuzione degli interventi nel rispetto dei livelli di servizio;
  - verificare con il personale SOGEI l'effettiva risoluzione del problema;
  - chiudere la segnalazione comunicando le cause del disservizio;
  - notificare a SOGEI la chiusura del guasto riportando data e orario di risoluzione.



Tutti gli elementi necessari allo svolgimento del servizio (hardware e software) saranno comunque a cura ed a carico del Fornitore, ivi inclusi i componenti che eventualmente si rendessero necessari per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti, i costi di trasferimento, riparazione e/o sostituzione degli apparati.

Le strutture di 'Assistenza Tecnica' dovranno assicurare, di norma, la copertura con il seguente orario di lavoro:

- **Lotti 1 e 2 (Rete 1 e Rete 2):** dalle 08:00 alle 20:00, dal lunedì al sabato, ad esclusione delle festività nazionali
- **Lotti 3 e 4 (Sicurezza Informatica 1 e Sicurezza Informatica 2):** H24 per 365 giorni l'anno.

Eccezionalmente, per gravi problemi e malfunzionamenti, su specifica richiesta della SOGEI, le strutture di 'Assistenza Tecnica' dovrà essere disponibile in qualunque orario, festivi compresi.

Il personale tecnico specialistico operante nelle strutture 'Assistenza Tecnica' dovrà possedere le seguenti caratteristiche e qualificazioni professionali, da evidenziare in modo oggettivo:

- comprovata esperienza di almeno 3 (tre) anni in attività nelle quali siano state interessate apparecchiature analoghe a quelle oggetto della fornitura;
- frequenza di corsi di addestramento specifici di almeno 15 giornate, inerenti componenti di rete/apparecchiature analoghe a quelle oggetto della fornitura.

Al momento dell'attivazione della struttura di assistenza tecnica, la Società dovrà fornire per iscritto alla committente i riferimenti (numero di telefono e/o fax, indirizzo e-mail, ecc.) necessari per la comunicazione con la struttura ed il nominativo di almeno un responsabile della stessa.

#### **6.15 SERVIZI PROFESSIONALI "A LISTINO"**

I Servizi Professionali, **presenti come oggetti di fornitura sui Listini dei Produttori sia dei Lotti 1 e 2 (Rete 1 e Rete 2) che dei Lotti 3 e 4 (Sicurezza Informatica 1 e Sicurezza Informatica 2)**, dovranno essere erogati direttamente dallo stesso Produttore/Vendor attraverso l'impiego di proprio personale e presso le sedi indicate al precedente paragrafo 3.3.

Qualora dovessero essere richieste acquisizioni a pacchetto, le stesse saranno consuntivate da SOGEI e quindi fatturate dal Fornitore sulla base delle giornate effettivamente erogate.

Tutte le attività richieste ed erogate saranno consuntivate mediante apposita "Relazione dei servizi professionali erogati", redatta a cura della Società ed accettata da SOGEI in fase di verifica di conformità, nella quale dovranno essere indicati la data di inizio, l'oggetto, le risorse impiegate e la durata dell'intervento stesso.

Tale Relazione costituirà l'elemento di base per la Verifica di Conformità in corso di esecuzione, così come declinata nel Contratto e la sua produzione è condizione essenziale per la fatturazione e il pagamento dei corrispettivi al Fornitore.



## 6.16 SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Per tutta la durata del Contratto e **nell'ambito sia dei Lotti 1 e 2 (Rete 1 e Rete 2) che dei Lotti 3 e 4 (Sicurezza Informatica 1 e Sicurezza Informatica 2)**, il Committente potrà richiedere l'erogazione a consumo di giornate di Supporto Specialistico da parte di personale del Fornitore, avente livello adeguato all'espletamento di attività finalizzate ad identificare, definire ed eventualmente implementare la migliore soluzione possibile.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, sono di seguito riportate alcune possibili attività:

- implementazione di nuove funzionalità derivanti da specifiche esigenze di evoluzione dell'Infrastruttura non note al momento dell'attivazione dei prodotti e redazione delle relative procedure;
- redazione di procedure e politiche di sicurezza inerenti il funzionamento in esercizio della nuova Infrastruttura di Sicurezza Informatica;
- realizzazione di integrazioni personalizzate tra i sistemi forniti e quelli già presenti all'interno dell'Infrastruttura di SOGEI;
- progettazione di infrastrutture di Rete e/o di Sicurezza Informatica secondo le specifiche tecniche, operative e funzionali indicate dalla SOGEI;
- progettazione/realizzazione di sistemi di gestione della rete;
- diagnosi e risoluzione di difetti e/o malfunzionamenti di prodotti presenti in SOGEI non oggetto di fornitura;
- progettazione/realizzazione di Sistemi di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI) conformi a standard internazionali come, per esempio, ISO 27001;
- supporto/realizzazione di attività per analisi di un'applicazione con l'ausilio della piattaforma di analisi del rischio in uso presso SOGEI in particolare per le attività di:
  - Raccolta di informazioni (da CMDB);
  - Interviste per la comprensione e la definizione del contesto;
  - Individuazione dei sottoinsiemi (sottoprocessi e/o raggruppamenti di macrodati);
  - Individuazione dei responsabili titolari degli asset;
  - Interviste per la stima della criticità delle informazioni (analisi impatti);
  - Interviste per la compilazione dei questionari (controlli e minacce);
  - Acquisizione e analisi dei valori dagli scanner (ove applicabile);
  - Elaborazione dei risultati ed esame delle contromisure standard proposte;
  - Riciclo sui risultati dei questionari;
  - Individuazione del piano delle contromisure proposte;
  - Primo incontro di presentazione dei risultati e discussione sulle contromisure proposte;
  - Riciclo sul piano di contromisure proposte;
  - Redazione dei rapporti finali;
  - Presentazione dei rapporti finali.



- Realizzazione di integrazioni personalizzate
- Supporto alla esecuzione di test di interoperabilità con altri fornitori.

Al fine di un adeguato standard di assistenza sulle tecnologie oggetto del contratto, si richiede che il Fornitore sia accreditato rispetto agli standard di certificazione previsti dal produttore relativamente alle tecnologie indicate al par. 5, rispettivamente per il Lotto 1 – Rete 1, Lotto 2 – rete 2, Lotto 3 – Sicurezza Informatica 1 e Lotto 4 – Sicurezza Informatica 2. Relativamente a queste specifiche tecnologie è richiesto che il Fornitore sia Partner autorizzato ed in grado di fornire a richiesta personale tecnico certificato (ai massimi livelli offerti dal produttore) e qualificato nella configurazione dei dispositivi richiesti nel presente Capitolato Tecnico, nella tecnologia oggetto di intervento (e comunque compresa nell'ambito della Fornitura), ed in possesso di competenza ed esperienza su tematiche inerenti sia aspetti tecnologici sia aspetti di sicurezza informatica oltre all'eventuale certificazione specifica rispetto agli standard del brand specifico oggetto della fornitura.

Le figure professionali impiegate per tutti i servizi professionali richiesti dovranno essere in grado di esprimersi in lingua italiana.

Tale personale dovrà, a garanzia di un adeguato livello di supporto, essere in possesso, a seconda della tematica oggetto di intervento e dello specifico Lotto, dei seguenti requisiti minimi:

- per i Lotti 1 e 2 (Rete 1 e Rete 2) almeno 5 anni di comprovata esperienza nella progettazione e realizzazione di architetture di rete, intese come tutte le tecnologie incluse nei listini presenti rispettivamente nel Lotto 1 – Rete 1 e Lotto 2 – Rete 2;
- per i Lotti 3 e 4 (Sicurezza Informatica 1 e Sicurezza Informatica 2) almeno 5 anni di comprovata esperienza nella progettazione e realizzazione di infrastrutture di sicurezza, intese come tutte le tecnologie incluse nei listini presenti rispettivamente nel Lotto 3 – Sicurezza Informatica 1 e Lotto 4 – Sicurezza Informatica 2;
- per tutti e 4 i Lotti comprovata esperienza di configurazione, personalizzazione e fine tuning relativa alle componenti dell'infrastruttura oggetto di Fornitura;
- per i Lotti 3 e 4 (Sicurezza Informatica 1 e Sicurezza Informatica 2) almeno 5 anni di esperienza in materia di sicurezza informatica, con particolare riferimento alla componente organizzativa, per la progettazione/realizzazione di Sistemi di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI/ISMS).

La Committente si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione del personale addetto alle prestazioni sopra descritte, che a seguito di verifica fossero ritenute dalla Committente stessa non idonee alla perfetta esecuzione del servizio.

Resta inteso che tutte le eventuali attività di supporto specialistico, descritte nei paragrafi precedenti e finalizzate all'attivazione dei prodotti acquistati e da collaudare, non ricadono in quelle descritte in questo paragrafo ma devono intendersi quotate nei costi dei prodotti forniti.





#### **6.16.1 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO**

I servizi specialistici potranno essere richiesti da SOGEI mediante email, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

In casi particolarmente critici, SOGEI potrà richiedere i servizi di supporto specialistico anche al di fuori degli orari specificati, compresi i sabati, le domeniche e le festività nazionali, senza alcun onere aggiuntivo a carico di SOGEI e/o dell'Amministrazione.

I servizi dovranno essere erogati con i seguenti livelli di servizio:

- tempo di presa in carico: entro 1 (uno) giorno lavorativo dalla ricezione della richiesta di intervento da parte di SOGEI (mediante email contenente gli obiettivi dell'attività, i requisiti da soddisfare, la tipologia di intervento, se diurno e/o notturno/festivo, gli eventuali deliverable attesi), la Società deve rispondere inviando email di presa in carico;
- tempo di risposta: 5 (cinque) giorni solari dalla presa in carico, la risposta dovrà contenere un piano dettagliato delle attività, con tempi di esecuzione, risorse necessarie in termini di giornate e, se di pertinenza, i deliverable di progetto che prevedano la disponibilità delle risorse richieste entro un massimo di 15 gg lavorativi.

La Società dovrà produrre, di volta in volta, quanto necessario per consentire a SOGEI di comprovare l'esistenza delle certificazioni e dei requisiti professionali richiesti.

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

Tutte le attività e gli interventi richiesti ed erogati saranno consuntivati mediante apposita "Relazione dei servizi di supporto specialistico erogati", redatta a cura della Società ed accettata da SOGEI in fase di verifica di conformità, nella quale dovranno essere indicati la data di inizio, l'oggetto, le risorse impiegate e la durata dell'intervento stesso.

Tale Relazione costituirà l'elemento di base per la Verifica di Conformità in corso di esecuzione, così come declinata nel Contratto e la sua produzione è condizione essenziale per la fatturazione e il pagamento dei corrispettivi al Fornitore.



## **7. ULTERIORI CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA**

### **7.1 MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO DEI LISTINI**

#### **7.1.1 AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO**

Per tutta la durata del Contratto sarà prevista la possibilità di un aggiornamento tecnologico dei Listini, che sarà attuato sulla base di una richiesta/proposta del Fornitore e/o della Committente, nel rispetto delle innovazioni proposte dai rispettivi brand a fronte di evoluzioni delle tecnologie presentate. Gli aggiornamenti dovranno essere adeguatamente motivati, proponendo:

- la sostituzione dei prodotti obsoleti o usciti di produzione con altri aventi funzionalità pari o superiori a quelli già presenti nel Listino, mantenendo inalterato il prezzo offerto per essi in gara,
- l'aggiunta di nuovi prodotti (e di loro eventuali accessori funzionali al corretto esercizio degli stessi) non presenti nella versione precedente del Listino, purché funzionalmente equivalenti a quelli presenti del medesimo Listino, mantenendo ferma la percentuale di sconto offerta per lo specifico Listino e la specifica categoria di prodotto (§ 3.1 HW, SW, ecc.).

Le richieste di aggiornamento dei Listini dovranno essere formalizzate con una comunicazione ufficiale al DDE, come definito nello schema di contratto, e dovranno in ogni caso essere adeguatamente motivate e dovranno riguardare le migliorie funzionali in termini di performance e/o le condizioni di maggior vantaggio economico di fornitura.

A fronte della proposta di aggiornamento tecnologico, la Committente si riserva la facoltà di valutare le motivazioni tecniche prodotte dal Fornitore mediante una commissione appositamente costituita che avrà facoltà di richiedere eventuali chiarimenti, e che se ritenuta giustificata l'istanza, fornirà il nulla osta all'aggiornamento dei Listini mediante una comunicazione approvativa.

#### **7.1.2 AGGIORNAMENTO ECONOMICO**

Sulla base dell'art. 60 del D.Lgs. 36/2023 sarà prevista la possibilità di una revisione dei prezzi, ovvero di un aggiornamento economico dei Listini, che sarà attuato con le modalità descritte nel Contratto.

Anche a fronte di tali aggiornamenti, la scontistica proposta dal Fornitore all'atto della presentazione dell'Offerta (categoria per categoria) rimarrà invariata anche per il Listino eventualmente aggiornato. La Committente si riserva la facoltà di valutare le proposte in contraddittorio con il Fornitore e di approvarle sulla base di una apposita attività istruttoria.

È piena facoltà della Committente la possibilità di rifiutare gli aggiornamenti anche interrompendo il contratto.



## **7.2 DOCUMENTAZIONE**

Ai fini dell'esecuzione del Contratto, il Fornitore dovrà consegnare tutta la documentazione tecnica contenente la descrizione dettagliata e le caratteristiche di tutti i prodotti hardware forniti (technical reference, installation guide, tuning guide, ecc.).

Tale documentazione dovrà essere redatta in lingua italiana o, in subordine, in lingua inglese, e dovrà essere fornita su supporto magnetico (CD-ROM/DVD-ROM).

Oltre alla documentazione descritta in precedenza, il Fornitore dovrà produrre i Manuali di Gestione dei Sistemi dell'Infrastruttura, in conformità a un template fornito da SOGEI. Tali Manuali di Gestione dovranno essere consegnati contestualmente con il Piano di Collaudo e la loro approvazione costituirà parte integrante delle verifiche comprese nell'attività di Collaudo.

Inoltre, allo scopo di consentire un eventuale adeguamento dell'ambiente in cui saranno ospitate le apparecchiature, il Fornitore dovrà fornire, almeno 10 (dieci) giorni solari prima della consegna dei nuovi apparati, le seguenti informazioni:

- dimensioni volumetriche e peso dei singoli oggetti;
- specifiche di assorbimento elettrico di ogni apparato;
- quantità di calore emesso da ogni singolo Componente;
- documentazione relativa al rispetto delle norme di sicurezza e delle direttive europee di tutte le apparecchiature (§ 7.3).

## **7.3 CERTIFICAZIONI**

### **7.3.1 CERTIFICAZIONI DEL FORNITORE**

Il Fornitore dovrà dimostrare, producendo tutta la relativa documentazione (anche in autocertificazione), la sussistenza dei requisiti per il rispetto delle seguenti normative:

- D.Lgs. 9-4-2008 n. 81 recante Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e suoi relativi aggiornamenti.
- Legge n. 46 del 05/03/1990 norme sulla sicurezza degli impianti, per quanto attiene all'installazione dei Componenti e per quanto in vigore nonché D.M. 22-1-2008 n. 37 recante regolamento concernente l'attuazione dell'articolo 11-quaterdecies, comma 13, lettera a) della legge n. 248 del 2 dicembre 2005, recante riordino delle disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici.

### **7.3.2 REQUISITI DI CONFORMITÀ**

Per le componenti oggetto di fornitura, dovranno essere rispettate tutte le disposizioni attualmente vigenti in materia di sicurezza dell'informazione, di privacy, emissioni elettromagnetiche, sia a livello nazionale che comunitario (o, in sua assenza, internazionale). Dovranno inoltre essere



rispettate tutte le disposizioni attualmente vigenti in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, compresi eventuali requisiti per videoterminalisti e di ergonomia.