



CAPITOLATO TECNICO

FORNITURA LICENZE E SERVIZIO DI MANUTENZIONE PER IL SISTEMA UTM



INDICE

1	Definizioni	3
2	Oggetto e durata	3
2.1	Fornitura licenze Fortinet	3
2.2	Servizio di assistenza e manutenzione on site	4
2.3	Servizio di supporto specialistico	5
3	Modalità di svolgimento del servizio	5
3.1	Generalità	5
3.2	Luogo di svolgimento del servizio	5
3.3	Responsabile della fornitura	5
3.4	Modalità di comunicazione	6
4	Adempimenti per la sicurezza	6
5	Modalità di fatturazione	6
6	Livelli di servizio	6
7	Penali	8



1 Definizioni

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **Committente:** la Consip S.p.A.;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio;

2 Oggetto e durata

Oggetto del presente Capitolato è la fornitura di licenze software e servizi di manutenzione relativi al sistema Fortinet (apparati FortiGate, FortiManager, FortiAnalyzer, FortiAP) in uso presso il Committente, come di seguito riportato:

- Fornitura licenze Fortinet, come meglio specificato nel paragrafo 2.1
- Servizio di assistenza e manutenzione on site, come meglio specificato nel paragrafo 2.2
- Servizio di supporto specialistico, come meglio specificato nel paragrafo 2.3

Il contratto acquista efficacia dalla data di sottoscrizione ed avrà una durata fino al 31 dicembre 2020.

2.1 Fornitura licenze Fortinet

La Società dovrà fornire le licenze Fortinet di seguito specificate.

Descrizione	Codice	Quantità
FortiClient Enterprise Management Server License subscription for 100 clients. Include 24x7 support	FC1-15-EMS01-158-02-36	6
Base license for stackable FortiAnalyzer-VM; 1GB/Day of Logs and 500 GB storage capacity. Unlimited GB/Day when used in collector mode only. Designed for VMware vSphere, Xen, KVM and Hyper-V platforms	FAZ-VM-BASE	1
Upgrade license for adding 5 GB/Day of Logs and 3 GB storage capacity	FAZ-VM-GB5	1
3 Year 24x7 FortiCare Contract (for 1-26 GB/Day of Logs)	FC2-10-LV0VM-248-02-36	1
Subscription license for the FortiGuard Indicator of Compromise (IOC) (for 1-11 GB/Day of Logs)	FC2-10-LV0VM-149-02-12	3
Coterm 938065-1 al 31-12-2019 (2xFG800C Bdl + 3xFAP222B + 50xFAP221B tutto 24x7)	Coterm	1
3 Year 24x7 Comprehensive FortiCare (1-10 devices)	FC1-10-M3004-248-02-36	1
Base license for stackable FortiManage-VM. Managed up to 10 Fortinet devices/Virtual Domains, 1 GB/Day of Logs and 100 GB storage capacity. Designed for VMware vSphere, Xen, KVM and Hyper-V platforms	FMG-VM-BASE	1



2.2 Servizio di assistenza e manutenzione on site

La Società dovrà erogare il servizio di assistenza e manutenzione on site sul sistema Fortinet e sugli apparati relativi di proprietà del Committente.

Il servizio di manutenzione dovrà essere così articolato:

- A. manutenzione correttiva - comprende tutti gli interventi volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti segnalati dall'utente ed in particolare prevede le seguenti attività:
- supporto alla risoluzione del problema tramite indicazione da remoto all'utente finale o intervento in telediagnosi;
 - supporto alla risoluzione della causa del guasto tramite, ove necessario:
 - intervento presso la sede di cui al paragrafo 3.2,
 - ripristino del servizio sui livelli preesistenti al malfunzionamento,
 - collaudo del sistema/servizio ai fini della verifica in merito all'efficace e risolutiva eliminazione della causa del malfunzionamento.
- B. manutenzione preventiva - comprende tutti quegli interventi programmati mensilmente volti ad evitare l'insorgere di malfunzionamenti, ed in particolare:
- controlli di regolare funzionamento che possono essere fatti con interrogazioni periodiche in telediagnosi o in locale effettuando dei test generali riguardo ai sistemi;
 - effettuazione di back-up dei dati di configurazione e salvataggio su area di memorizzazione predefinita, verifica della documentazione di impianto;
 - qualsiasi altra attività preventiva e/o periodica necessaria o utile per garantire un regolare funzionamento dei sistemi.
- C. manutenzione evolutiva - comprende tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi ed in particolare prevede l'obbligo per la Società di effettuare tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software/firmware mediante l'installazione di nuove release e patch rilasciate dal produttore, secondo i tempi concordati con il Committente.



2.3 Servizio di supporto specialistico

La Società dovrà fornire il servizio di supporto specialistico presso la sede di cui al paragrafo 3.2 da erogare solo a seguito di esplicita richiesta del Committente per un massimo di n. 30 giornate durante il periodo di vigenza contrattuale nell'ambito di:

- integrazione dei sistemi/servizi oggetto del presente contratto con altri sistemi/servizi di proprietà del Committente
- studi/analisi di fattibilità in merito all'introduzione di soluzioni tecnologiche/servizi presso il Committente
- Implementazione di nuove soluzioni/servizi presso il Committente

3 Modalità di svolgimento del servizio

3.1 Generalità

La Società dovrà eseguire le prestazioni in oggetto a perfetta regola d'arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale e con risorse qualificate secondo i requisiti indicati nel presente Capitolato e nell'offerta della Società.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i responsabili del Committente, secondo modalità opportunamente concordate.

3.2 Luogo di svolgimento del servizio

L'erogazione dei servizi oggetto del presente Contratto, limitatamente agli interventi di assistenza on site, dovrà essere svolta presso la sede Consip in Via Isonzo 19 E, Roma.

Resta inteso che eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge attività nell'ambito del presente Capitolato sono comunque a carico della Società.

3.3 Responsabile della fornitura

La Società dovrà comunicare alla stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni.

Il Responsabile della fornitura sarà l'interlocutore unico del Committente per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali.

Capitolato tecnico



3.4 Modalità di comunicazione

La Società si impegna a comunicare, entro 5 giorni dalla stipula del contratto, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un numero di telefono al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico della Società.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicandone tempestivamente al Committente le eventuali variazioni.

4 Adempimenti per la sicurezza

La Società aggiudicataria si impegna a porre in essere quanto necessario per garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D.Lgs. 81/2008 s.m.i., cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti del Committente, ai fini degli adempimenti di cui all'art. 26 del citato decreto.

5 Modalità di fatturazione

In relazione alle categorie di fornitura di cui alla tabella del paragrafo 2, le fatture dovranno essere prodotte applicando le seguenti discipline:

- per la fornitura di cui al punto a), art. 15 comma 1 delle Condizioni contrattuali
- per i servizi di cui al punto b), art. 15 comma 4 delle Condizioni contrattuali
- per i servizi di cui al punto c), art. 15 comma 3 delle Condizioni contrattuali

6 Livelli di servizio

I livelli di servizio richiesti verranno misurati in base alla finestra temporale di erogazione dei servizi di seguito indicata:

- dalle ore 09:00 alle 21:00, dal lunedì al venerdì,
- soltanto per il servizio di supporto specialistico a consumo: dalle ore 09:00 alle 18:00, dal lunedì al sabato

con esclusione delle festività nazionali.

In orario lavorativo standard (9-18) la richiesta di assistenza può avvenire tramite le modalità di cui al paragrafo 3.4; fuori orario lavorativo standard (18-21) deve essere garantita la reperibilità.

Capitolato tecnico



I guasti segnalati alla Società saranno codificati secondo una classe di severità (*Severity Code*), in base alla gravità del problema riscontrato.

L'assegnazione dello specifico *Severity Code* dovrà essere repentinamente segnalata dalla Società al Committente tramite le modalità di cui al paragrafo 3.4.

Sulla base del *Severity Code* assegnato, insieme a una prima diagnosi effettuata da remoto del disservizio, la Società dovrà fornire una stima dei tempi di ripristino e delle modalità di intervento nel rispetto dei livelli di servizio nel seguito definiti.

Severity Code	Descrizione
1	Anomalia Bloccante: tutta la rete o servizi essenziali non funzionanti
2	Disservizio: rallentamento o aggiornamenti o problemi che richiedono apertura ticket a Fortinet

I servizi di manutenzione saranno monitorati sulla base dei seguenti parametri:

- tempo di risposta al disservizio: è definito come il tempo, misurato in ore lavorative, che intercorre tra la segnalazione del disservizio da parte del Committente e la comunicazione, da parte della Società, della diagnosi di massima del disservizio, della previsione su modalità e tempistiche di ripristino nonché del *Severity Code* assegnato al disservizio stesso;
- tempo di intervento per attività di manutenzione: è definito come il tempo, misurato in ore lavorative, che intercorre tra la richiesta di intervento effettuata dal Committente per attività di manutenzione e l'inizio dell'intervento stesso da parte del personale tecnico della Società;

Di seguito sono esplicitati i livelli di servizio minimi relativi ai parametri sopra elencati che la Società si impegna a rispettare nell'esecuzione dei servizi, pena l'applicazione delle relative penali di cui al paragrafo 7.

Descrizione	Severity Code	Tempo massimo atteso
Tempo di risposta al disservizio	1-2	3 (tre) ore lavorative
Tempo di intervento	1	4 (quattro) ore lavorative
Tempo di intervento	2	Orario 9-18 NBD

La Società, a seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o anomalia, che verrà segnalata alla Consip ed annotata in apposito registro, dovrà prendere in carico la problematica, attivando tutte le strutture a sua disposizione per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o anomalia riscontrati.

Qualora si accerti che per la risposta o l'attesa dell'intervento sia necessario un tempo superiore a quello indicato precedentemente, la Società, di comune accordo con il Committente, concorderà un nuovo termine provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Committente e dalla Società.

In tale ipotesi la Società dovrà mantenere costantemente informato il Committente circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o anomalia.

Capitolato tecnico



7 Penali

In caso di mancato rispetto dei livelli di servizio di cui al paragrafo 6, la Società sarà tenuta a corrispondere al Committente le penali di seguito riepilogate fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno subito.

Descrizione	Severity Code	Valore Target	Penale
Tempo di risposta al disservizio	1-2	3 (tre) ore lavorative	0,1% del valore complessivo del Contratto per ogni ora di ritardo rispetto al valore target Raddoppio dell'importo della penale oltre la 6° ora di ritardo
Tempo di intervento per attività di manutenzione	1	4 (quattro) ore lavorative	0,2% del valore complessivo del Contratto per ogni ora di ritardo rispetto al valore target Raddoppio dell'importo della penale oltre la 6° ora di ritardo
Tempo di intervento per attività di manutenzione	2	Orario 9-18 NBD	0,2% del valore complessivo del Contratto per ogni ora di ritardo rispetto al valore target Raddoppio dell'importo della penale oltre la 8° ora di ritardo

La Committente applicherà, inoltre, penali secondo i seguenti casi:

- per ogni giorno lavorativo di ritardo, rispetto a quanto concordato, nella consegna delle nuove release e versioni e degli aggiornamenti, di cui al precedente paragrafo 2.2, pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto