



Consip S.p.A.

*“Servizio di manutenzione Appliance e accessori Netscout Network Packet Broker”*

## **CAPITOLATO TECNICO**

### **SERVIZIO DI MANUTENZIONE APPLIANCE E ACCESSORI NETSCOUT NETWORK PACKET BROKER**



## **INDICE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1	Definizioni .....	3
1.2	Informazioni generali.....	3
<b>2</b>	<b>OGGETTO DEL CAPITOLATO .....</b>	<b>4</b>
2.1	Descrizione del servizio .....	4
2.2	Modalità di erogazione del servizio e livelli di servizio.....	5
2.3	Luogo di svolgimento .....	7
2.4	Adempimenti per la Sicurezza .....	7
2.5	Riservatezza.....	7
<b>3</b>	<b>GESTIONE DELLA FORNITURA .....</b>	<b>8</b>
	Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura. ....	8
3.1	Responsabile delle attività contrattuali.....	8
3.2	Modalità di comunicazione .....	8
3.3	Verifica di conformità.....	8
3.4	Modalità di fatturazione.....	9
<b>4</b>	<b>PENALI .....</b>	<b>10</b>



## 1 PREMESSA

### 1.1 DEFINIZIONI

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

- **CONSIP:** la società che, in qualità di stazione appaltante, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- **SOGEI:** la Società Generale di Informatica S.p.A., Committente e beneficiaria;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi il servizio;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il servizio;
- **Malfunctionamento:** qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio di manutenzione;
- **Responsabile della fornitura:** la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.

### 1.2 INFORMAZIONI GENERALI

L'acquisizione riguarda il servizio di manutenzione su apparati di tipo appliance Network Packet Broker di Netscout ( ex VSS Monitoring modelli vBroker220) che vengono utilizzati a coppie, per consentire a strumenti di Network Performance Monitor e a Sistemi di Sicurezza di ispezionare il traffico di rete sia sull'infrastruttura Internet che in quella Intranet dell'Amministrazione Finanziaria.



## 2 OGGETTO DEL CAPITOLATO

### 2.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Si richiede l'acquisizione del servizio di manutenzione per le componenti appliance vBroker 220 (PFS2204 units) come descritto nella tabella di seguito dove sono indicate le matricole costruttore degli apparati e i moduli hardware presenti oltre a quelli di default integrati nello chassis (vBroker 2xx Base Card con 8 porte)

Di seguito si riportano le tabelle con i prodotti oggetto di manutenzione.

**Tabella A**

Matricole apparati: 14074815 - 14074816 - Versione Sw installato: 3.5.34		
Codice	Descrizione	Quantità
VF_01102	Vbroker 220, 2U, 240G, Network Packet Broker, 4 Slot chassis, w/Filtering, Load balancing, vStack+, 8x 10G SFP+ sockets	2
VK_00158	vProtector Mode Activation for vBrokers 110/120/220	2
VP_01649	Chassis Module for vBroker 220/120, 2U, 4x10G LC ports w/ PowerSafe	4
VP_01647	Chassis Module for vBroker 220/120, 2U, 4x10G SFP+ sockets	4
VP_01465	Optics kit for vBroker 220, 4-port PowerSafe, MM 50u fiber, SR/SX, LC	4
VX_00010	Small Form-factor Pluggable Plus (SFP+) - 10G/1G base - SR/SX MMF Transceiver w/ Diagnostic Monitoring & 10G compatibility	28
VX_00021	Small Form-factor Pluggable (SFP) - Copper 10/100/1000base-T w/SERDES & SGMII & Rx-LOS pin, NEBS compliant	4
VP_01311	2U Dual Hotswap AC Power Supply Units	2
VP_01148	Country Power Cord kit, Euro, AC/AC	2

**Tabella B**

Matricola apparati: 15091371 - 15091372 - Versione Sw installato: 3.12.14		
Codice	Descrizione	Quantità
VF_01102	Vbroker 220, 2U, 240G, Network Packet Broker, 4 Slot chassis, w/Filtering, Load balancing, vStack+, 8x 10G SFP+ sockets	2
VK_00158	vProtector Mode Activation for vBrokers 110/120/220	2



VP_01649	Chassis Module for vBroker 220/120, 2U, 4x10G LC ports w/ PowerSafe	2
VP_01647	Chassis Module for vBroker 220/120, 2U, 4x10G SFP+ sockets	4
VP_01465	Optics kit for vBroker 220, 4-port PowerSafe, MM 50u fiber, SR/SX, LC	2
VX_00010	Small Form-factor Pluggable Plus (SFP+) - 10G/1G base - SR/SX MMF Transceiver w/ Diagnostic Monitoring & 10G compatibility	26
VX_00021	Small Form-factor Pluggable (SFP) - Copper 10/100/1000base-T w/SERDES & SGMII & Rx-LOS pin, NEBS compliant	6
VP_01311	2U Dual Hotswap AC Power Supply Units	2
VP_01148	Country Power Cord kit, Euro, AC/AC	2

La società dovrà garantire, per i prodotti indicati nelle tabelle precedenti, il servizio di manutenzione Hw, supporto e aggiornamento sw/fw, per un periodo di 36 (trentasei) mesi a decorrere dal 05/05/2018.

Il servizio richiesto dovrà essere erogato da Partner con personale certificato Netscout (PES) in grado di fare assistenza di primo livello su prodotti del Vendor.

Tale richiesta è volta a semplificare la gestione di apertura/chiusura di case alla TAC Netscout direttamente da personale specializzato che collaborerà con personale tecnico Sogei addetto all'amministrazione degli apparati.

## **2.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E LIVELLI DI SERVIZIO**

La Società si impegna ad effettuare per i prodotti riportati nella precedenti tabelle A) e B) il servizio di manutenzione, a perfetta regola d'arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale. In particolare tale servizio comprende:

- la manutenzione correttiva ordinaria volta ad eliminare tutti i malfunzionamenti;
- il supporto in sede per la gestione degli errori che si riscontrino nei prodotti che richiedano l'apertura/chiusura di case alla TAC;
- il supporto per la gestione degli errori che si riscontrino nella documentazione ad essi connessa;
- la fornitura e l'installazione con la possibilità di scaricare dal sito ufficiale del produttore i nuovi aggiornamenti/release rilasciati nel periodo;
- la fornitura e l'installazione con la possibilità di scaricare dal sito ufficiale del produttore patch del codice al fine di correggere i malfunzionamenti dei prodotti,



rendendoli così conformi alle specifiche di funzionamento della versione più recente dei prodotti software stessi.

La Società prende atto che per l'esecuzione delle attività di manutenzione dovrà provvedere alla distribuzione dei moduli software correttivi dei prodotti, rilasciati dal produttore nel corso di durata del presente contratto, nonché alla correzione dei malfunzionamenti dei prodotti stessi segnalati da SOGEI o da persone o imprese da essa delegate.

A tal fine, entro 5 (cinque) giorni dalla sottoscrizione del contratto, la Società dovrà rendere disponibile - dandone comunicazione scritta alla SOGEI - un numero di fax, un indirizzo e-mail diretto e un numero telefonico con accesso prioritario tramite i quali contattare un esperto specializzato nei prodotti, con conoscenza della lingua italiana, al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero delle chiamate, per la soluzione di ogni problematica di malfunzionamento e/o di anomalia dei prodotti.

La Società, a seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, che verrà segnalata dalla SOGEI ed annotata in apposito registro, è tenuta a prendere in carico la segnalazione di malfunzionamento **entro 1 (uno) giorno lavorativo** dalla chiamata, attivando tutte le strutture a sua disposizione, per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia riscontrati.

La Società dovrà rendere disponibili release/aggiornamenti sw, **entro 15 (quindici) giorni** dalla loro immissione sul mercato italiano.

La Società garantisce che effettuerà la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia **entro e non oltre 3 (tre) giorni lavorativi** dalla segnalazione del malfunzionamento stesso.

A tal fine le Parti si danno atto che per giornata lavorativa si intende l'intervallo orario compreso fra il **lunedì ed il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00 con esclusione delle festività nazionali**.

Qualora, in contraddittorio fra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati sia necessario un tempo superiore a quello previsto precedentemente indicato, le Parti concorderanno un nuovo termine per la correzione provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Responsabile del contratto SOGEI e da un Responsabile della Società.

Nell'ipotesi prevista al precedente comma, la Società dovrà fornire una soluzione temporanea al malfunzionamento, che assicuri in ogni caso l'esecuzione di prestazioni equivalenti e comunque conformi ai requisiti tecnici garantiti, e mantenere costantemente informata la SOGEI circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia.



Le Parti si Impegnano a comunicare reciprocamente, in tempo utile allo svolgimento delle attività contrattuali, i nominativi dei propri responsabili operativi preposti alla gestione ed esecuzione del contratto.

Ove per la risoluzione del malfunzionamento fosse necessario l'intervento del personale della Società presso i locali ove sono installati i prodotti tale accesso dovrà essere effettuato durante il normale orario di lavoro della SOGEI (vedi comma 6) e/o dell'Amministrazione e nel totale rispetto delle rispettive norme di sicurezza ed operative.

### **2.3 LUOGO DI SVOLGIMENTO**

Il luogo dello svolgimento delle attività è presso le sedi Sogei di Via Carucci, n. 99 - 00143 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.

### **2.4 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA**

La Società s'impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 “Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro”, cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente e degli uffici dell'Amministrazione Finanziaria presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

### **2.5 RISERVATEZZA**

La Società si fa garante della corretta e tempestiva esecuzione delle obbligazioni nascenti dalle prestazioni previste nel presente Capitolato, rispondendo di eventuali danni e/o inadempienze, anche verso terzi, commessi dal personale utilizzato. La Società si impegna a non divulgare notizie relative a Sogei di cui sia venuta a conoscenza, né ad eseguire o permettere che altri eseguano copie, estratti, note o elaborazioni di atti di qualsiasi genere di cui sia venuta in possesso in ragione dell'incarico affidatole.

In attuazione a quanto previsto dalla normativa vigente, la Società si impegna ad adottare tutte le misure volte a garantire la massima riservatezza sulle informazioni di cui venisse a conoscenza nell'espletamento dell'incarico e si obbliga a richiamare l'attenzione dei propri dipendenti e di tutti coloro che comunque collaborino all'esecuzione delle prestazioni di cui al presente Capitolato.



### 3 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

#### 3.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

La Società dovrà comunicare, trasmettendolo alla Consip con la documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni. La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

Sarà compito del Responsabile curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

#### 3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare alla Consip, **contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono** al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

La Società, dovrà rilasciare le informazioni richieste di cui ai paragrafi 3.1 e 3.2 attraverso la compilazione del documento denominato “Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei” e nelle modalità esplicitate al punto 5 lettera a) delle “Condizioni particolari di Rdo”.

#### 3.3 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà effettuata ai sensi dell'art. 314 del DPR 207/2010 e verrà avviata, entro il mese successivo al trimestre di riferimento.

A completamento della verifica positiva sarà prodotto il “Verbale di conformità” che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile della Fornitura e dal Responsabile Sogei.

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui 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.

Tale Verbale dovrà essere allegato alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

In caso di esito negativo della verifica, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà concordato con il direttore dell'esecuzione di Sogei, all'eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati e/o alla sostituzione del prodotto.





Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze e/o dopo la sostituzione del prodotto, Sogei procederà a una nuova verifica nei termini e con le modalità precedentemente indicate. In caso di ulteriore esito negativo della verifica, Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni.

### **3.4 MODALITÀ DI FATTURAZIONE**

Relativamente al servizio di manutenzione, si applica quanto previsto nel documento “Schema di contratto Sogei” all’art. 15 comma 3 - caso di servizi a canone:

“Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel contratto, inerente l'erogazione di servizi a canone, il Fornitore dovrà emettere fattura con periodicità trimestrale posticipata, a meno di diversa indicazione riportata nel contratto, nella RDO o nel capitolato Tecnico (ove presente), successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento.



#### **4 PENALI**

In caso di ritardi rispetto agli obiettivi di intervento o di ripristino verranno applicate le seguenti penali:

- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla consegna delle nuove release, versioni e aggiornamenti, di cui al paragrafo 2.2, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla presa in carico della segnalazione di malfunzionamento hw o sw, di cui al paragrafo 2.2, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto alla risoluzione del malfunzionamento hw o sw, di cui al paragrafo 2.2, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 3.3, si applicherà una penale pari allo 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto, per ogni giorno lavorativo intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo.