

ALLEGATO 4

CAPITOLATO TECNICO

PER LA FORNITURA DI NUOVI PRODOTTI CHECK POINT, DEL RINNOVO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DI PRODOTTI E DEL SUPPORTO SPECIALISTICO PER SOGEI - ID 1477



1	PREMESSA.....	3
2	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	4
2.1	Oggetto	4
2.2	Durata.....	4
2.3	Adempimenti per la sicurezza	4
2.4	Responsabile della fornitura	5
3	DESCRIZIONE DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA	6
3.1	Licenze d'uso di prodotti software Check Point	6
3.2	Servizi di manutenzione dei prodotti software ed hardware	7
3.2.1	Servizio di manutenzione di prodotti software	7
3.2.2	Servizio di manutenzione di apparati hardware già in uso.....	15
3.3	Servizi di abbonamento.....	18
3.4	Servizio di supporto specialistico.	19
4	MODALITÀ DI ESECUZIONE E REMUNERAZIONE	20
4.1	Premessa.....	20
4.2	Fornitura dei prodotti.....	20
4.2.1	Servizi di preinstallazione	20
4.2.2	Consegna dei prodotti	20
4.2.3	Verifica di conformità	21
4.2.4	Supporto ed aggiornamento dei prodotti.....	22
4.3	Erogazione dei servizi.....	22
4.3.1	Servizi di manutenzione.....	22
4.3.2	Servizi di supporto specialistico	27



1 PREMESSA

Il presente capitolato tecnico riporta il dettaglio delle acquisizioni necessarie al potenziamento ed al rinnovo delle manutenzione dei prodotti di sicurezza Check Point utilizzati nell'infrastruttura di sicurezza del Sistema Informativo della Fiscalità.

Si tratta di un'infrastruttura complessa composta essenzialmente da dispositivi di sicurezza firewall e totalmente controllata ed integrata da un unico sistema ridondato e centralizzato di monitoraggio, in cui confluiscono tutti i log relativi agli eventi di sicurezza rilevati. Tale infrastruttura si occupa di proteggere tutti i servizi informativi che Sogei eroga al cittadino, ai concessionari di giochi online ed alle varie società che scambiano dati con il Sistema della Fiscalità.

Definizione	Descrizione
Produttore	Check Point Software Technologies Ltd
Committente	Sogei
Appliance	Dispositivo elettronico hardware provvisto di un software integrato con funzione di sistema operativo, utilizzato per eseguire particolari funzioni applicative software.
Società	La Società aggiudicataria della fornitura
Organizzazione	Indica un Ente quale uno degli Enti del Sistema Informativo della Fiscalità o Sogei stessa, che richieda l'emissione di certificati di firma digitale o di marche temporali
Firewall	Apparato di rete hardware o software che filtra tutti i pacchetti entranti ed uscenti, da e verso una rete o un computer, applicando regole che contribuiscono alla sicurezza della stessa;
DDoS	Acronimo del termine Distributed Denial of Service, si riferisce ad un attacco di tipologia Denial of Services, distribuito tra più sorgenti IP
DLP	Acronimo del termine Data Loss/Leakege Prevention
IPS	Acronimo di Intrusion Prevention System, sono apparati con componenti sviluppate per incrementare la sicurezza informatica
SKU	Stock Keeping Unit
Patch	Indica un file eseguibile creato per risolvere una criticità relativa ad una specifica funzionalità

Tabella 1 - Acronimi e abbreviazioni



2 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

2.1 Oggetto

L'appalto di cui al presente Capitolato prevede l'acquisizione di licenze di prodotti software Check Point, servizi di manutenzione su apparati di sicurezza e prodotti software Check Point e servizi di supporto specialistico per l'infrastruttura di sicurezza del Sistema Informativo della Fiscalità.

A garanzia di un adeguato livello di supporto, come previsto nei servizi di manutenzione Check Point CO-Standard di cui si richiede il rinnovo, è necessario che esso sia erogato da società partner (System Integrator) del produttore Check Point in possesso di certificazione almeno di livello "Gold Level", che prevede un minimo di 3 tecnici dipendenti certificati Check Point CCSE.

Gli obiettivi da raggiungere con il presente appalto sono quelli di garantire, in un quadro organico di coerente evoluzione ed in un'ottica di contenimento delle spese, la massima continuità e qualità dei servizi offerti da tale infrastruttura di sicurezza da parte di Sogei ai propri utenti, sia interni che esterni.

Sono oggetto della presente fornitura i prodotti ed i servizi di seguito elencati:

- a) licenze d'uso di prodotti software Check Point;
- b) servizio di manutenzione a pagamento per 36 (trentasei) mesi "on site" delle licenze al precedente punto a);
- c) servizio di manutenzione dei prodotti software Check Point già in uso per 36 (trentasei) mesi "on site", decorrenti dal 1 gennaio 2015;
- d) servizio di abbonamento dei prodotti Check Point già in uso per 36 (trentasei) mesi decorrenti dal 1 gennaio 2015;
- e) servizio di manutenzione degli apparati hardware Check Point già in uso per 36 (trentasei) mesi "on site", decorrenti dal 1 gennaio 2015;
- f) servizio di supporto specialistico a consumo.

La descrizione dettagliata dei prodotti e dei servizi richiesti è riportata nei paragrafi seguenti.

2.2 Durata

Il contratto sarà efficace dalla sua sottoscrizione e terminerà il 31 dicembre 2017.

Per i servizi su prodotti Check Point già in produzione la data di inizio fornitura è il 1° gennaio 2015. La "data di inizio attività" è definita in modo congiunto tra la Sogei e l'Impresa aggiudicatrice, e comunicata formalmente al Fornitore come previsto contrattualmente.

2.3 Adempimenti per la sicurezza

La Società s'impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione del servizio 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 Sogei ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.



2.4 Responsabile della fornitura

Prima della stipula del contratto, la Società dovrà comunicare alla Sogei il nominativo del proprio rappresentante designato quale **Responsabile della fornitura**. In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi e contrattuali, l'interlocutore unico della Sogei.

Sarà cura del Responsabile della fornitura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.



3 DESCRIZIONE DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA

Nel presente paragrafo sono elencati i prodotti e descritte le caratteristiche generali relative ai servizi oggetto della fornitura.

3.1 Licenze d'uso di prodotti software Check Point

Nell'ambito dell'evoluzione architettuale ed il potenziamento dell'infrastruttura di sicurezza in produzione, è previsto l'acquisto di nuove funzionalità software da integrare all'esistente.

Viene dunque richiesta la fornitura dei seguenti prodotti software, secondo le quantità specificate:

Tabella 1

SKU	Descrizione	Q.tà
CPSB-DLP-M-3Y	Data Loss Prevention (DLP) Blade for 3 years - for medium-size appliances	2
CPSB-DLP-M-3Y-HA	Data Loss Prevention (DLP) Blade for 3 years - for medium-size appliances- HA	2
CPSM-PU003-E	Endpoint Management pre-defined system for unlimited number of endpoints and connection points	2
CPSB-EP-TS	Endpoint Security - Total Security package (1 year) including the Anti Malware Software Blade.	10.500
CPEP-C1-2501TOU	Endpoint container for 2501 endpoints and above	3.500
CPSB-EP-DOCSEC	Document Security (1 year)	10.500
CPSM-MLOGS-10	Pre-defined Multi-Domain Log Management with 10 log servers	2
CPSB-EVS-CU000	SmartReporter and SmartEvent blades managing up to 250 gateways	1
CPSB-WBCL-L-3Y	Web Control Blade for 3 years - for high-end packages	1
CPSB-WBCL-L-3Y-HA	Web Control Blade for 3 years - for high-end packages - HA	1
CPSB-ABOT-L-3Y	Anti-Bot Blade for 3 years for high-end gateways	1
CPSB-ABOT-L-3Y-HA	Anti-Bot Blade for 3 years for high-end gateways - HA	1



3.2 Servizi di manutenzione dei prodotti software ed hardware

Per tutti i prodotti oggetto della fornitura elencati al paragrafo 3.1 è richiesto il programma di supporto denominato *Collaborative Enterprise Support*, di livello *Co-Standard*, 9 ore al giorno per 5 giorni alla settimana (CPCES-CO-STANDARD), per un periodo di **36 (trentasei) mesi** a decorrere dalla “Data di accettazione della fornitura”.

Per tutti i prodotti Check Point già in uso presso la Sogei elencati ai successivi paragrafi 3.2.1 e 3.2.2 è richiesto il programma di supporto denominato *Collaborative Enterprise Support*, di livello *Co-Standard*, 9 ore al giorno per 5 giorni alla settimana (CPCES-CO-STANDARD), per un periodo di **36 (trentasei) mesi** a decorrere dalla data di scadenza del precedente periodo di supporto (1 gennaio 2015).

3.2.1 Servizio di manutenzione di prodotti software

Si richiede il servizio di manutenzione per i seguenti prodotti software già in uso presso Sogei:

Tabella 2

ACCOUNT ID 0006008056		
CK	SKU	Descrizione
015527C4481C	CPPR-CMA-2-NG	Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing up to sites
0CA54403AD16	CPPR-CMA-U-NG	Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing an unlimited number of sites
12A1B2C0F789	CPPR-CMA-U-NG	Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing an unlimited number of sites
263A57211AB4	CPSB-WKFL-50	Check PointWorkflow blade managing up to 50 gateways
27B606798695	CPPR-MDS-MC25-NG	Combined MDS Manager and Container for 25 CMAs
28F549AC21CC	CPPR-CMA-U-HA-NG	Secondary Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing unlimited number of sites
30ACE29E9F80	CPPR-CMA-2-NG	Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing up to sites
3BD459B069EB	CPPR-CMA-U-NG	Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing an unlimited number of sites
5292DB39D12E	CPPR-CMA-U-HA-NG	Secondary Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing unlimited number of sites
57873989257C	CPPR-CMA-U-HA-NG	Secondary Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing unlimited number of sites



ACCOUNT ID 0006008056		
CK	SKU	Descrizione
5816AAC1355C	CPPR-MDS-MC25-NG	Combined MDS Manager and Container for 25 CMAs
590F7DCE3A1D	CPPR-CMA-U-HA-NG	Secondary Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing unlimited number of sites
5A6367639FAF	CPPR-CMA-U-NG	Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing an unlimited number of sites
5EAB86DB0DF0	CPPR-CMA-U-NG	Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing an unlimited number of sites
6FEF3FD294F7	CPPR-CMA-U-HA-NG	Secondary Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing unlimited number of sites
731CC6B15F9F	CPPR-CMA-2-NG	Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing up to sites
7F70B23BB3D5	CPSB-WKFL-50	Check PointWorkflow blade managing up to 50 gateways
7F71BD98EACE	CPPR-PRO-25-NG	Pro add-on for Provider-1 MDS of 25 customer
81DB2902F461	CPPR-CMA-U-NG	Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing an unlimited number of sites
86203FF159C8	CPPR-CMA-U-NG	Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing an unlimited number of sites
91EDDBD53AC5	CPPR-CMA-U-NG	Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing an unlimited number of sites
91F87E8F8E8B	CPPR-CMA-1-NG	Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing one site
9FDC25C468E6	CPSB-RPRT-C2500	SmartReporter blade for Security Management C2500
A8018A6BBA13	CPPR-CMA-2-NG	Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing up to sites
ACB8B66A992A	CPPR-CMA-U-HA-NG	Secondary Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing unlimited number of sites
B10FA89C1C73	CPPR-CMA-U-HA-NG	Secondary Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing unlimited number of sites
B2E1FFBFA70C	CPPR-CMA-U-NG	Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing an unlimited number of sites



ACCOUNT ID 0006008056		
CK	SKU	Descrizione
B3E95E9596E1	CPPR-CMA-2-HA-NG	Secondary Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing 2 sites
B5790F8C728E	CPPR-PRO-25-NG	Pro add-on for Provider-1 MDS of 25 customer
B80516E53882	CPSM-P1003	Security Management pre-defined system including container with 3 Management blades (NPM, EPM, LOGS)
C2C7EBA343D3	CPPR-CMA-U-HA-NG	Secondary Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing unlimited number of sites
C5E291448463	CPSM-PU007-F	Check Point Security Management container for Unlimited gateway and 7 blades (NPM, EPM, LOGS, MNTR, MPTL, UDIR and PRVS)
C60C4EEAB816	CPPR-CMA-2-NG	Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing up to sites
C934CF9B5E84	CPPR-CMA-1-NG	Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing one site
D0A638BAEEDF	CPPR-CMA-1-NG	Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing one site
D4036AE8B91B	CPPR-CMA-U-HA-NG	Secondary Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing unlimited number of sites
DB4E449BBC69	CPPR-CMA-U-HA-NG	Secondary Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing unlimited number of sites
DE2E8DA3636C	CPPR-CMA-U-NG	Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing an unlimited number of sites
E6CF187173E7	CPPR-CMA-U-HA-NG	Secondary Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing unlimited number of sites
EA5EB15DF198	CPPR-CMA-2-HA-NG	Secondary Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing 2 sites
EB6B8CA8D56B	CPPR-CMA-1-NG	Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing one site
EEE6E32D3E7E	CPPR-CMA-U-HA-NG	Secondary Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing unlimited number of sites
EF6681BEC0D6	CPSM-PU007-F	Check Point Security Management container for Unlimited gateway and 7 blades (NPM, EPM, LOGS, MNTR, MPTL, UDIR and PRVS)
F936D8D828AA	CPPR-CMA-U-NG	Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing an unlimited number of sites



ACCOUNT ID 0006008056		
CK	SKU	Descrizione
FB8E417F1518	CPPR-CMA-U-NG	Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing an unlimited number of sites
FC0A34B6383B	CPPR-CMA-2-HA-NG	Secondary Provider-1 Customer Management Add-on (CMA) managing 2 sites

Tabella 3

ACCOUNT 0005264328		
CK	SKU	Descrizione
01D1101EEF19	CPSG-P407I	Security Gateway with 4-cores container (for unlimited users) and FW, IA , VPN, IPS, ACCL, ADN, APCL blades
081152F4D093	CPSG-P203IU-F-FM	Check Point Security Gateway pre-defined system including Container with 2 cores and unlimited users (including FW, IA and ACCL blades)
08F5FE066E1F	CPSG-P204IU-HA-F	Secondary Check Point Security Gateway pre-defined system including container for 2 cores and 4 blades (FW, IA, VPN and ADN)
0E62B94F81AF	CPSG-P204IU-F	Check Point Security Gateway pre-defined system including container for 2 cores and 4 blades (FW, IA, VPN and ADN)
11ADAB2D0CBA	CPSB-ADNC	Check Point Advanced Networking blade
11FDBB7FC78B	CPSG-P103-HA-F-50-VFM	Secondary Check Point Security Gateway pre-defined system including container for 1 core and 3 blades (FW and VPN)
199ADACEAB02	CPSB-ADNC-HA	Check Point Advanced Networking blade for High Availability
1DAC2F20C23E	CPSG-P203IU-F-FM	Check Point Security Gateway pre-defined system including Container with 2 cores and unlimited users (including FW, IA and ACCL blades)
23D96062164B	CPSG-P203IU-F-FM	Check Point Security Gateway pre-defined system including Container with 2 cores and unlimited users (including FW, IA and ACCL blades)
272BE021EC62	CPSG-P203IU-F	Check Point Security Gateway pre-defined system including container for 2 cores and 3 blades (FW, IA and VPN)
2830B214CA3A	CPSG-P407I	Security Gateway with 4-cores container (for unlimited users) and FW, IA , VPN, IPS, ACCL, ADN, APCL blades



ACCOUNT 0005264328		
CK	SKU	Descrizione
2B1E2BB52612	CPSG-P203IU-HA-F	Secondary Check Point Security Gateway pre-defined system including container for 2 cores and 3 blades (FW, IA and VPN)
349CFDEA84EF	CPSG-P203IU-F-FM	Check Point Security Gateway pre-defined system including Container with 2 cores and unlimited users (including FW, IA and ACCL blades)
37959CE015D2	CPSG-P204IU-F	Check Point Security Gateway pre-defined system including container for 2 cores and 4 blades (FW, IA, VPN and ADN)
407679B91491	CPSG-P407I	Security Gateway with 4-cores container (for unlimited users) and FW, IA , VPN, IPS, ACCL, ADN, APCL blades
4418EB1ACDBB	CPSG-P204IU-F	Check Point Security Gateway pre-defined system including container for 2 cores and 4 blades (FW, IA, VPN and ADN)
4444C116C198	CPSB-ADNC	Check Point Advanced Networking blade
4778116F3C20	CPSG-P205U-HA-F	Secondary Check Point Security Gateway pre-defined system including container for 2 cores and 5 blades(FW, IA, VPN, ACCL and ADN)
4AEAA121A6C8	CPSG-P203-CPSM-P303-F	Check Point Security bundle - including SG203 and SM303 (FW, IA, VPN, NPM, EPM and LOGS)
4C2B9F62F414	CPSG-P203IU-F-FM	Check Point Security Gateway pre-defined system including Container with 2 cores and unlimited users (including FW, IA and ACCL blades)
54E9835A61C1	CPSG-P203IU-F-FM	Check Point Security Gateway pre-defined system including Container with 2 cores and unlimited users (including FW, IA and ACCL blades)
562E588B65ED	CPSG-P203IU-F-FM	Check Point Security Gateway pre-defined system including Container with 2 cores and unlimited users (including FW, IA and ACCL blades)
563D86CEE89C	CPMP-HVPG-U-NG	High Availability VPN-1 Pro Gateway for Unlimited Users
59F1FEF1B525	CPSG-P407I	Security Gateway with 4-cores container (for unlimited users) and FW, IA , VPN, IPS, ACCL, ADN, APCL blades
5C67596C5162	CPSG-C101-HA	Secondary Check Point Security Gateway Container for Security Gateways with 1 core and up to 50 users for High Availability
5C737AB4415F	CPSG-P203IU-F-FM	Check Point Security Gateway pre-defined system including Container with 2 cores and unlimited users (including FW, IA and ACCL blades)
5D85CAF30F8E	CPSG-P205U-HA-F-VFM	Secondary Check Point Security Gateway pre-defined system including container for 2 cores and 5 blades (FW, IA, VPN, ADN and ACCL)



ACCOUNT 0005264328		
CK	SKU	Descrizione
5E775174BB04	CPSG-P203IU-F-FM	Check Point Security Gateway pre-defined system including Container with 2 cores and unlimited users (including FW, IA and ACCL blades)
60A3DD2003E1	CPSG-P409	Security Gateway with 4-cores container (for unlimited users) and FW, IA , VPN, IPS, ACCL, AV, URLF, ASPM, APCL blades
615941ED372E	CPVP-VFM-U-NG	VPN-1 Pro Modules/U
615D2760D78A	CPMP-HVPG-U-NG	High Availability VPN-1 Pro Gateway for Unlimited Users
625E16A269DE	CPSG-P203IU-F-FM	Check Point Security Gateway pre-defined system including Container with 2 cores and unlimited users (including FW, IA and ACCL blades)
6386E607C92E	CPSG-P203IU-F-FM	Check Point Security Gateway pre-defined system including Container with 2 cores and unlimited users (including FW, IA and ACCL blades)
651B26D6DCB2	CPSG-P203-F	Check Point Security Gateway pre-defined system including container for 2 cores and 3 blades (FW, IA and VPN)
6D9A30FC07E8	CPSG-P407I-HA	Security Gateway (for HA) with 4-cores container (for unlimited users) and FW, IA, VPN, IPS, ACCL, ADN, APCL blades
6EF45C005CFE	CPSG-P407I	Security Gateway with 4-cores container (for unlimited users) and FW, IA , VPN, IPS, ACCL, ADN, APCL blades
6F9A33579F97	CPEP-C1-VPN-F-VSC-100	Endpoint Container and Perpetual VPN blade for 100 users
76BB91BFAB50	CPSG-P204IU-HA-F	Secondary Check Point Security Gateway pre-defined system including container for 2 cores and 4 blades (FW, IA, VPN and ADN)
837FCC1F5335	CPSB-ADNC-HA	Check Point Advanced Networking blade for High Availability
851D1B02DCB4	CPSG-P204IU-F	Check Point Security Gateway pre-defined system including container for 2 cores and 4 blades (FW, IA, VPN and ADN)
85C2289A4DAA	CPSG-C101	Check Point Security Gateway Container for Security Gateways with 1 core and up to 50 users
8D6A983DA41A	CPSG-P203IU-F-FM	Check Point Security Gateway pre-defined system including Container with 2 cores and unlimited users (including FW, IA and ACCL blades)
8F30FBD95478	CPSG-P203IU-F-FM	Check Point Security Gateway pre-defined system including Container with 2 cores and unlimited users (including FW, IA and ACCL blades)
94194FCA19EA	CPSG-P204IU-F	Check Point Security Gateway pre-defined system including container for 2 cores and 4 blades (FW, IA, VPN and ADN)



ACCOUNT 0005264328		
CK	SKU	Descrizione
9B752749C3F9	CPMP-VPG-50-NG	VPN-1 Pro Gateways for 50 users
9EF771929549	CPSG-P205U-HA-F	Secondary Check Point Security Gateway pre-defined system including container for 2 cores and 5 blades(FW, IA, VPN, ACCL and ADN)
9F5866730893	CPSB-ADNC-HA	Check Point Advanced Networking blade for High Availability
ACAF8B6FA4F4	CPSG-P204IU-HA-F	Secondary Check Point Security Gateway pre-defined system including container for 2 cores and 4 blades (FW, IA, VPN and ADN)
AE9A31B1552B	CPSG-C101	Check Point Security Gateway Container for Security Gateways with 1 core and up to 50 users
AFFDEAA31D3D	CPSG-P205U-F-VFM	Check Point Security Gateway pre-defined system including container for 2 cores and 5 blades(FW, IA, VPN, ADN and ACCL)
B1B3535073EB	CPSB-ADNC-HA	Check Point Advanced Networking blade for High Availability
B2E971020992	CPSG-P203IU-F-FM	Check Point Security Gateway pre-defined system including Container with 2 cores and unlimited users (including FW, IA and ACCL blades)
B2ED6F8DC6F0	CPSG-P205U-F-VFM	Check Point Security Gateway pre-defined system including container for 2 cores and 5 blades(FW, IA, VPN, ADN and ACCL)
B3048D0BC4EC	CPSG-P409-HA	Security Gateway (for HA) with 4-cores (for unlimited users) and FW, IA, VPN, IPS, ACCL, AV, URLF, ASPM, APCL blades
B718F83FE665	CPSG-P407I	Security Gateway with 4-cores container (for unlimited users) and FW, IA , VPN, IPS, ACCL, ADN, APCL blades
B84CD910A8A3	CPSG-C101	Check Point Security Gateway Container for Security Gateways with 1 core and up to 50 users
C3AB7EB4D0DD	CPSG-P203IU-F-FM	Check Point Security Gateway pre-defined system including Container with 2 cores and unlimited users (including FW, IA and ACCL blades)
CD0957639007	CPSB-ADNC	Check Point Advanced Networking blade
D096E6A62888	CPSG-P407I-HA	Security Gateway (for HA) with 4-cores container (for unlimited users) and FW, IA, VPN, IPS, ACCL, ADN, APCL blades
D24E3F95DD7C	CPSB-ADNC-HA	Check Point Advanced Networking blade for High Availability
DA7AF5162283	CPMP-VPG-U-NG	VPN-1 Pro Gateways for unlimited users



ACCOUNT 0005264328		
CK	SKU	Descrizione
DB1AB63F7CA4	CPSG-P204IU-F	Check Point Security Gateway pre-defined system including container for 2 cores and 4 blades (FW, IA, VPN and ADN)
DBBC0A6A7536	CPSB-ADNC	Check Point Advanced Networking blade
E43363ABD095	CPSG-P205U-F-VFM	Check Point Security Gateway pre-defined system including container for 2 cores and 5 blades(FW, IA, VPN, ADN and ACCL)
E5207A999E26	CPSG-P204IU-HA-F	Secondary Check Point Security Gateway pre-defined system including container for 2 cores and 4 blades (FW, IA, VPN and ADN)
E75C6E2A148F	CPSG-P205U-HA-F-VFM	Secondary Check Point Security Gateway pre-defined system including container for 2 cores and 5 blades (FW, IA, VPN, ADN and ACCL)
EC782F6E33E3	CPMP-VPG-50-NG	VPN-1 Pro Gateways for 50 users
EEC79892343D	CPSB-ADNC	Check Point Advanced Networking blade
F0906968AC4B	CPSG-P103-F-50-VFM	Check Point Security Gateway pre-defined system including container for 1 core and 3 blades (FW, IA and VPN)
F0E8297002B8	CPSG-P102-CPSM-P203-F-FIG	Check Point Security bundle - including SG102 and SM203 (FW, IA, NPM, EPM and LOGS)
FBD7967B0DA3	CPSG-P203IU-F-FM	Check Point Security Gateway pre-defined system including Container with 2 cores and unlimited users (including FW, IA and ACCL blades)
FF2E1B002566	CPSG-P204IU-HA-F	Secondary Check Point Security Gateway pre-defined system including container for 2 cores and 4 blades (FW, IA, VPN and ADN)
E1EC57E6FD9D	CPSG-VE4801	Security Gateway VE Container (48 Cores)
11F3FA105E3F	CPSG-VE4801	Security Gateway VE Container (48 Cores)
16FF2FDEDE8F	CPSG-VE4801	Security Gateway VE Container (48 Cores)
3C47B8A2E059	CPSG-VE4801	Security Gateway VE Container (48 Cores)
84C9F4C169B6	CPSG-VE801	Security Gateway VE Container (8 Cores)
A724957D5014	CPSG-VE801	Security Gateway VE Container (8 Cores)
90F57781EB8B	CPSB-VS-3	3 Virtual Systems package
AEC87FA89C10	CPSB-VS-3-VSLS	3 Virtual Systems package for HA/VSLS



3.2.2 Servizio di manutenzione di apparati hardware già in uso

Si richiede il servizio di manutenzione per i seguenti apparati hardware già in uso presso Sogei:

Tabella 4

ACCOUNT ID 0006052005		
Device ID	Prodotto	Descrizione
00:90:0B:15:14:07	CPAP-SG132	UTM-1 132 Appliance with FW, VPN, NPM, EPM, LOGS blades
00:90:0B:19:30:EF	CPAP-SG132	UTM-1 132 Appliance with FW, VPN, NPM, EPM, LOGS blades
00:90:0B:1A:8E:5A	CPAP-SG132-HA	UTM-1 132 Appliance (in HA) with FW, VPN, NPM, EPM, LOGS blades
00:1C:7F:50:56:80	CPAP-DP2006-D	DDoS Protector 2006 Dual Power Supply AC
0343DB01528NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01529NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01530NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01531NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01532NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01533NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01534NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01535NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01536NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01537NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01538NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01539NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01541NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01542NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory



ACCOUNT ID 0006052005		
Device ID	Prodotto	Descrizione
0343DB01543NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01544NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01546NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01547NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01549NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01559NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01569NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01576NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01577NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01578NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01581NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01585NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01586NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01587NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01589NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01593NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01594NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01597NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01598NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0343DB01600NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0393DB00014NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0393DB00057NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0393DB00086NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory



ACCOUNT ID 0006052005		
Device ID	Prodotto	Descrizione
0393DB00107NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0393DB00127NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0393DB00138NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0393DB00140NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0393DB00146NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0393DB00167NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0393DB00168NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0393DB00174NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0393DB00178NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0393DB00192NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0393DB00504NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0393DB00551NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
0393DB00568NVFCZ41	CPEP-VW-8GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 8GB memory
K0003118	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory
K0005675	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory
K0003117	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory
K0003122	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory
K0005538	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory
K0005543	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory
K0003116	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory
K0003190	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory
K0005670	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory
K0005540	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory



ACCOUNT ID 0006052005		
Device ID	Prodotto	Descrizione
K0003113	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory
K0005692	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory
K0003115	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory
K0005693	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory
K0005697	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory
K0005541	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory
K0003121	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory
K0005542	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory
K0003119	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory
K0005698	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory
K0003123	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory
K0005691	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory
K0005680	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory
K0003114	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory
K0005545	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory
K0005537	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory
K0005669	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory
K0005690	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory
K0005547	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory
K0005546	CPEP-VW-4GB	Check Point GO (formerly Abra) USB stick, 4GB memory

3.3 Servizi di abbonamento

Si richiede il servizio di abbonamento per i seguenti prodotti:



Tabella 5

ACCOUNT 0005264328 (Servizi di abbonamento)		
SKU	Descrizione	
CPSG-P203IU-F-FM	CPSB-APCL-M-3Y	Check Point Application Control Blade for 3 years - for mid appliances and pre-defined systems
CPSG-P409	CPSB-NGTP-M-3Y	Next Generation Threat Prevention Package for 3 years for mid-si ze Including IPS, APCL, URLF, AV, ABOT and ASPM blades
CPSG-P409-HA	CPSB-NGTP-M-3Y	Next Generation Threat Prevention Package for 3 years for mid-si ze- HA Including IPS, APCL, URLF, AV, ABOT and ASPM blades
CPSG-P204IU-F	CPSB-NGTP-M-3Y	Check Point Application Control Blade for 3 years - for mid appliances and pre-defined systems
CPSG-VE4801	CPSB-IPS-L-3Y	IPS blade for 3 years - for high-end appliances and pre-defined systems
CPSG-VE4801	CPSB-IPS-L-3Y	IPS blade for 3 years - for high-end appliances and pre-defined systems
CPSG-VE4801	CPSB-IPS-L-3Y	IPS blade for 3 years - for high-end appliances and pre-defined systems
CPSG-VE4801	CPSB-IPS-L-3Y	IPS blade for 3 years - for high-end appliances and pre-defined systems
CPSG-VE801	CPSB-IPS-S-3Y	IPS Blade for 3 years - for low-end appliances and pre-defined systems
CPSG-VE801	CPSB-IPS-S-3Y	IPS Blade for 3 years - for low-end appliances and pre-defined systems

3.4 Servizio di supporto specialistico.

È richiesta la fornitura di un pacchetto di 30 giornate/persona di Servizi di supporto specialistico come da identificativo sotto specificato. Detti servizi sono da intendersi a consumo, pertanto verranno attivati su eventuale specifica richiesta della Committente. Non viene garantito l'utilizzo di tali servizi né in tutto né in parte.

Tabella 6

SKU	Descrizione	Q.tà
CPTS-PRO-CON-10D-EU	Professional Services - 10 days bundle	3



4 MODALITÀ DI ESECUZIONE E REMUNERAZIONE

4.1 Premessa

La Società dovrà garantire la consegna, l'assistenza, la manutenzione e il supporto per ogni apparato hardware e prodotto software fornito. In questo paragrafo vengono descritte le modalità con cui i prodotti e i servizi previsti nella fornitura saranno consegnati, eseguiti e remunerati.

4.2 Fornitura dei prodotti

4.2.1 Servizi di preinstallazione

Per ogni apparato oggetto della fornitura, il Fornitore dovrà espletare le attività di preinstallazione presso locali o magazzini propri, escludendo qualsiasi utilizzo di locali del Sistema Informativo. I servizi di preinstallazione richiesti sono:

- pre-assemblaggio di tutti i componenti hardware facenti parte dell'apparato;
- pre-caricamento del software di sistema e/o del firmware.

I servizi di preinstallazione dovranno essere prestati dal Fornitore a proprio onere e carico, assumendosi ricompresi nel prezzo offerto per la fornitura dei prodotti.

4.2.2 Consegna dei prodotti

La Società dovrà effettuare la consegna completa di tutte le componenti oggetto della fornitura entro e non oltre 20 (venti) giorni dalla data di stipula del Contratto.

La consegna dovrà essere effettuata, in unica soluzione, presso il magazzino centrale Sogei, sito in Via Mario Carucci 125 - 00143 Roma, rispettando l'orario di ricezione merci dalle 08,30 alle 16,00 dal lunedì al venerdì. La data di consegna dovrà comunque essere concordata, con adeguato anticipo, con i responsabili della Sogei.

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

In particolare dovranno essere forniti:

- dati identificativi degli apparati;
- i 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

Oltre agli elenchi dettagliati della fornitura, il Fornitore dovrà anche sottoporre al Responsabile del Contratto un **“Piano Operativo”** contenente le modalità di consegna, installazione e configurazione dei prodotti, individuando, per ciascuna attività, personale, mezzi e tempi di esecuzione.

Al termine delle attività di installazione il Fornitore dovrà redigere un apposito **“Rapporto di fine installazione”**; tale documento dovrà riportare le seguenti informazioni:

- la data ed il luogo di svolgimento delle attività;
- la descrizione delle operazioni e dei test effettuati;
- la descrizione degli eventuali problemi riscontrati;
- la descrizione delle soluzioni adottate a fronte dei problemi riscontrati;
- la dichiarazione di rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche di cui alla documentazione tecnica e d’uso;
- l’articolazione delle prove proposte per la verifica di conformità.

Il Fornitore dovrà, insieme al Verbale di fine installazione, consegnare un **“Piano di collaudo”** contenente la proposta relativa alle operazioni e funzionalità che saranno oggetto di Verifica di conformità dei prodotti oggetto della fornitura.

I prodotti dovranno essere consegnati unitamente alla relativa manualistica tecnica d’uso e su di essi sarà effettuata una verifica di funzionalità, secondo le modalità indicate nel contratto.

I servizi sopra indicati dovranno essere erogati dal Fornitore presso la sede di fornitura.

4.2.3 Verifica di conformità

Entro il termine di 15 (quindici) giorni solari decorrente dalla data di consegna verrà effettuata da parte della Committente una verifica tecnico-funzionale (**“Verifica di Conformità”**) dei prodotti forniti, utilizzando il Piano di Collaudo consegnato dalla Società, con eventuali integrazioni reputate necessarie dalla Committente.

L’Impresa prende atto e accetta che la Verifica di conformità può comprendere anche prove diverse indicate dalla Committente.



La Società è tenuta a prestare alla Sogei a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Sogei le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica.

Nel caso la Società partecipi alla verifica, essa è tenuta a sottoscrivere i documenti di verifica che verranno sottoscritti dai collaudatori (verbali, certificati, ecc).

Ove, per cause ad essa non imputabili, la Sogei non possa provvedere alla verifica nel termine sopra specificato, la Sogei stessa fisserà altra data, restando inteso che tale rinvio non potrà in alcun caso costituire accettazione del servizio ovvero collaudo tacito.

Delle operazioni di Verifica di conformità verrà redatto apposito processo verbale. La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo in caso in cui i prodotti siano congruenti con la documentazione fornita e conformi a quanto richiesto nel presente Capitolato.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità, l'Impresa dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso dalla Committente in sede di verbale di verifica di conformità. In tale ipotesi la verifica di conformità verrà ripetuta. Nell'ipotesi in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo, la Committente avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, verrà prodotto il **“Verbale di Verifica di Conformità”**, la cui verrà considerata quale **“Data di Accettazione della Fornitura”**.

La produzione del citato documento è condizione essenziale per la fatturazione ed il pagamento dei corrispettivi alla Società.

4.2.4 Supporto ed aggiornamento dei prodotti

A decorrere dalla **“Data di Accettazione della Fornitura”**, la Società è responsabile dei servizi di supporto ed aggiornamento di tutti i prodotti hardware e software forniti, per l'intero periodo contrattualmente previsto.

Resta inteso che, in tale periodo, fornitura e consegna di tutti i prodotti o elementi accessori saranno a carico esclusivo della Società.

4.3 Erogazione dei servizi

4.3.1 Servizi di manutenzione

Per l'erogazione dei servizi di manutenzione previsti, la Società dovrà essere in possesso della certificazione **“Certified Collaborative Support Provider (CCSP)”**, necessaria per fornire il servizio richiesto, e della certificazione **“Check Point Collaborative Enterprise Support”**.

La Società dovrà mettere a disposizione di una struttura di assistenza tecnica, collocata sul territorio italiano, per erogare i servizi di manutenzione 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 operativa H24 per 365 giorni all'anno.

A fronte di una segnalazione, infatti, la Società è tenuta ad effettuare l'intervento di assistenza tecnica con i livelli di servizio dettagliati al paragrafo successivo. Tutte le segnalazioni di eventuali malfunzionamenti verranno gestite dal sistema di comunicazione in seguito indicato.

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

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 struttura di assistenza tecnica dovrà essere costituita da personale dedicato allo svolgimento di tutte le attività tipiche di gestione di malfunzionamenti e quindi dovrà:

- 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 della Società coinvolte;
- concordare con Sogei le modalità ed i tempi di intervento, 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.

La registrazione delle segnalazioni dovrà avvenire attraverso un sistema di Trouble Ticketing in grado di tracciare le informazioni seguenti:

- 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.

Per malfunzionamento 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 e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo.

La Sogei contatterà la struttura di assistenza tecnica messa a disposizione della Società attraverso un numero telefonico gratuito o tramite un portale web messo a disposizione dall'azienda o attraverso posta elettronica, segnalando il malfunzionamento e il relativo grado di gravità come classificato nel paragrafo 4.3.1.1.

La Società dovrà rispondere alla segnalazione con una presa in carico del problema entro i termini temporali riportati nel successivo paragrafo 4.3.1.1 con un messaggio di posta elettronica dal cui orario decorreranno i termini per la risoluzione del problema.

A seguito della segnalazione di un malfunzionamento, la Società è tenuta ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore. La Sogei avrà un unico referente all'interno della Società, d'ora in poi denominato **Responsabile della fornitura**, 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 impedissero alla Società il rispetto dei tempi di ripristino, quali:

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

la Società stessa dovrà documentare tali circostanze, indicando una nuova data proposta per il ripristino, con appositi rapporti convalidati e firmati dal responsabile Sogei. In tale caso, la data proposta ed approvata da Sogei sarà oggetto di rilevazione al fine del rispetto del termine concordato e l'eventuale ritardo rispetto al nuovo termine sarà oggetto delle relative penali previste per il corrispondente livello di gravità.



4.3.1.1 LIVELLI DI SERVIZIO

Di seguito sono indicati i livelli di servizio richiesti per l'espletamento dei servizi oggetto della fornitura.

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 dovranno rispettare le seguenti fasce temporali:

- i giorni lavorativi vengono definiti in base a fasce orarie che vanno dalle ore 08:00 alle 17:00 nei giorni dal lunedì al venerdì ad esclusione delle sole festività nazionali.
- il ripristino della completa funzionalità delle apparecchiature, nei casi di gravità Critica ed Alta (cfr. tabella sottostante), dovrà avvenire entro e non oltre il termine di 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione del malfunzionamento.

La Società si impegna a rispettare i seguenti tempi di presa in carico e di risoluzione del problema a seconda della sua gravità:

Gravità	Tempo di presa in carico	Tempo di risoluzione
Critica	60 minuti	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro 6 ore a partire dal momento in cui lo ha preso in carico fermo restando che, entro lo stesso termine, dovrà almeno 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 Sogei un tecnico esperto.
Alta	2 ore	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro 1 giorno lavorativo a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento fermo restando che, entro lo stesso termine, dovrà almeno 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 Sogei un tecnico esperto.
Media	1 giorno lavorativo	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro 5 giorni 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).



Bassa	1 giorno lavorativo	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro 10 giorni 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).
-------	---------------------	---

Ai fini dell'individuazione della gravità di un malfunzionamento, faranno fede le seguenti definizioni:

Critica: il prodotto/servizio fornito, o parte di esso, risulta bloccato o non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; la situazione di blocco riguarda un'attività "business critical" della Sogei o dell'Organizzazione e interessa più di un utente;

Alta: una componente del prodotto fornito, utilizzata per un'attività "business critical", risulta non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo e rende parziale la fruizione del prodotto/servizio;

Media: una componente del prodotto fornito non è conforme a quanto dichiarato nella relativa documentazione; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario e la soluzione adottata è funzionante ma non nelle modalità e prestazioni richieste;

Bassa: alcune funzionalità secondarie del prodotto fornito risultano degradate o non corrispondenti al funzionamento atteso; il malfunzionamento ha un impatto operativo minimo.

Relativamente all'organizzazione ed al coordinamento delle attività contrattuali, il Responsabile della fornitura sarà l'interlocutore unico per la Sogei. I giorni che il Responsabile impegnerà in tali attività non saranno oggetto di alcuna remunerazione.

4.3.1.2 VERIFICA DI CONFORMITA'

Nel corso delle attività contrattuali l'Amministrazione effettuerà le attività di verifica di conformità dei servizi volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

La responsabilità dell'esecuzione della verifica di conformità è dell'Amministrazione, che esegue l'attività con il supporto del fornitore.

Le verifiche di conformità dei servizi di manutenzione verranno avviate, relativamente all'accertamento dei livelli di servizio come riportati nel paragrafo precedente "Livelli di Servizio", entro 20 (venti) giorni dal termine del relativo periodo di riferimento.

L'Amministrazione si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale.

Durante le attività di verifica il Fornitore è obbligato ad assicurare all'Amministrazione il supporto necessario che costituisce parte integrante dell'intervento.



La presenza di anomalie che, a giudizio dell'Amministrazione, per gravità o numerosità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività di verifica provocherà la sospensione della stessa. La verifica potrà riprendere solo dopo che il Fornitore avrà rimosso le cause che hanno determinato la sospensione.

In caso di esito negativo della verifica, ferma restando l'applicazione delle penali come specificato nel contratto, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che le verrà comunicato dalla Sogei, alla eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrate. Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, la Sogei procederà a nuova verifica nei termini e con le modalità di cui ai commi precedenti.

In caso di ulteriore esito negativo, la Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte il servizio a terzi in danno della Società e fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti.

All'atto dell'accettazione dell'intervento, in caso di esito positivo, verrà redatto e sottoscritto dall'Amministrazione il **Verbale di Verifica di Conformità**, in cui saranno tracciate le attività svolte durante la verifica stessa.

4.3.2 Servizi di supporto specialistico

I servizi di supporto specialistico consistono nella messa a disposizione di tecnici specializzati sulle tecnologie Check Point, fino ad un massimo di 30 (trenta) giorni persona, da erogarsi a consumo, su esplicita richiesta di Sogei, dalla data di stipula del contratto e per tutta la sua vigenza.

Le giornate di supporto saranno preventivamente pianificate di concerto tra il Direttore dell'esecuzione ed il Responsabile della fornitura. In relazione al piano concordato l'Impresa si impegna a garantire, nei giorni previsti, la presenza delle risorse richieste.

Comunque l'impresa si impegna a garantire, a fronte di una richiesta da parte di Sogei, la disponibilità delle proprie risorse specializzate.

Il servizio potrà essere erogato tutti i giorni feriali, negli orari lavorativi specificati nel paragrafo 1.1.

Le risorse professionali impiegate dall'Impresa per l'esecuzione del supporto potranno operare "on site", presso la sede della Sogei, in accordo con il piano concordato.

Al termine di ciascun mese e comunque non oltre i cinque giorni lavorativi successivi al mese di riferimento, il Responsabile della fornitura predisporrà e firmerà un "**Consuntivo Attività**", dichiarando l'impegno, in termini di giorni persona, effettivamente erogato, e la descrizione di quanto svolto. Tale consuntivo dovrà essere firmato, per accettazione, dal Responsabile del Contratto di Sogei, ed allegato alla fatturazione.

Il personale utilizzato per le attività contrattuali, pur dovendo svolgere l'incarico in oggetto in sistematico contatto con la Sogei, opererà senza alcun vincolo di subordinazione ed in totale



autonomia organizzativa ed operative. Tale personale svolgerà nel rispetto delle norme d'accesso vigenti presso la sede nella quale dovrà operare.