



*Consip S.p.A.*

“Servizio di Manutenzione n. 4 licenze Opswat Metascan 8”

***CAPITOLATO TECNICO***

***SERVIZIO DI MANUTENZIONE N. 4 LICENZE OPSWAT METASCAN 8.***



INDICE

1	DEFINIZIONI .....	3
2	OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA .....	4
3	RESPONSABILE DELLA FORNITURA.....	5
4	LIVELLI DI SERVIZIO .....	5
5	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE .....	8
6	VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	8
7	FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO .....	8
8	PRESCRIZIONI DI SICUREZZA.....	8
9	PENALI .....	9



## **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 della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., la Committente e Beneficiaria del Servizio;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e la Società che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Fornitura: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura;
- Malfunzionamento: 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;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.



## 2 OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA

La fornitura richiesta nel presente capitolato riguarda l’acquisizione del servizio di manutenzione delle seguenti licenze Opswat:

- n. 3 licenze Opswat MetaDefender 8 ( da installare in modalità server HA), dedicate all’ambiente di produzione ;
- n. 1 licenze Opswat MetaDefender 8 dedicata all’ambiente di validazione.

Il servizio avrà la durata di 12 mesi, con decorrenza 01/01/2018.

Segue tabella riepilogativa:

Tipologia	Quantità	Codice Prodotto
Opswat MetaDefender 8- da installare in modalità server HA	3	MD-CORE-8-1YR
Opswat MetaDefender 8- dedicata all’ambiente di validazione	1	MD-CORE-8-1YR

### 2.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

La Società dovrà disporre di una struttura di assistenza tecnica per erogare il servizio di manutenzione al fine di garantire la piena funzionalità dei prodotti oggetto di supporto, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l’espletamento dei servizi nei tempi previsti.

A fronte di una segnalazione di malfunzionamento, effettuata da Sogei o da persone o imprese da essa delegate tramite le modalità riportate nel paragrafo 5 la Società è tenuta ad annotare la stessa in apposito registro o sistema di Touble Ticketing e ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l’individuazione, la diagnosi e la correzione dell’errore, effettuando l’intervento secondo i livelli di servizio dettagliati al paragrafo 4. In particolare, la Società, dovrà:

- accogliere ed analizzare la segnalazione ricevuta o la problematica rilevata;
- associare un numero identificativo univoco di ticket;
- notificare a Sogei l’apertura del guasto riportando numero di ticket, 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.

Per ogni segnalazione la Società dovrà registrare e tracciare nel sistema di Trouble Ticketing le seguenti informazioni:

- numero identificativo univoco 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.

Tutti gli elementi necessari allo svolgimento del servizio saranno comunque a cura e a carico della Società, ivi inclusi gli elementi che eventualmente si rendessero necessari per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti.

A chiusura dell'intervento la Società dovrà aggiornare la documentazione relativa allo stesso, le azioni intraprese, in modo da avere traccia di eventuali modifiche alle configurazioni, nonché le date di esecuzione al fine di attestare il rispetto dei livelli di servizio.

### **3 RESPONSABILE DELLA FORNITURA**

La Società aggiudicataria dovrà comunicare alla Consip, congiuntamente alla documentazione per la stipula del contratto, il nominativo e i riferimenti del proprio Responsabile della Fornitura.

Il Responsabile della Società aggiudicataria sarà l'interlocutore unico della SOGEI per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali. Sarà cura del responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata, sia in formato cartaceo che elettronico, tra il responsabile SOGEI e quello della Società aggiudicataria.

### **4 LIVELLI DI SERVIZIO**

Di seguito sono indicati i livelli di servizio temporali richiesti per l'espletamento dei servizi oggetto della fornitura 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 nel successivo paragrafo 9.

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 18:00 nei giorni dal lunedì al venerdì (aggiungere 8-14 sabato) ad esclusione delle sole festività nazionali;
- il ripristino della completa funzionalità del prodotto dovrà avvenire entro e non oltre il termine di 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione del malfunzionamento.

Relativamente alla gestione dei malfunzionamenti ed ai livelli di servizio richiesti per la loro gestione si fa riferimento, in questo Capitolato, alla seguente terminologia ed alle corrispondenti definizioni:

- **Malfunzionamento:** qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei prodotti in oggetto e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo.
- **Segnalazione di disservizio:** una segnalazione, effettuata da Sogei e tracciata dal sistema di comunicazione (Trouble Ticketing) relativa ad un malfunzionamento.
- **Presa in carico:** la segnalazione a Sogei della prima diagnosi e della previsione dei tempi di ripristino.
- **Tempo di presa in carico:** tempo intercorrente tra la segnalazione di disservizio e la presa in carico.
- **Risoluzione del malfunzionamento:** consiste nella completa eliminazione dell'anomalia rilevata e nel pieno ripristino di tutte le caratteristiche funzionali dei servizi o dei prodotti forniti ovvero nell'eliminazione di ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo.

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.

Deve essere notificata a Sogei la chiusura del ticket, operazione che la Società può effettuare dopo aver verificato con il personale Sogei l'effettiva risoluzione del problema.

La Società stessa dovrà documentare tali circostanze con appositi rapporti convalidati e firmati dal responsabile Sogei.

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



Tabella 2

Gravità	Tempi di presa in carico	Tempo di risoluzione
Critica	30 minuti	La Società 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, 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 (un) 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, 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 (cinque) 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 (dieci) 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.

## 5 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare, **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.

Nel caso in cui tali canali, per specifiche esigenze della Società opportunamente comunicate a Sogei, dovessero essere modificati, la Società dovrà darne preventiva e tempestiva comunicazione a Sogei fornendo, nel contempo, le nuove modalità di contatto.

## 6 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.

## 7 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento del corrispettivo verrà effettuato dalla SOGEI previa presentazione di apposita fattura, che dovrà essere emessa successivamente al verbale di positiva verifica di conformità in coerenza con quanto previsto nello Schema di contratto.

In particolare, nel caso di specie, per il Servizio di manutenzione del sw si applica la disciplina prevista per la fornitura di servizi a canone, come disciplinata dall'art. 15 comma 3 dello Schema di contratto e di seguito riportata:

*“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, successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento”.*

## 8 PRESCRIZIONI DI 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 “Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro”,



cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

## 9 PENALI

Sogei applicherà le penali, oltre a quanto previsto nel contratto, nei seguenti casi:

- per ogni giorno solare di ritardo rispetto ai termini di cui al precedente par. 6, la SOGEI, conformemente a quanto indicato all'articolo 13 dello Schema di contratto, applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- Per quanto riguarda la gestione dei malfunzionamenti, con riferimento ai livelli di servizio definiti nel paragrafo 4, si farà riferimento, per la quantificazione delle eventuali penali, alla tabella ed alla formula di calcolo indicate nella tabella che segue:

**Tabella 3**

Indicatore	Unità di misura	Soglia minima richiesta	Penalizzazione unitaria
Tempestività di presa in carico di segnalazioni di gravità CRITICA	numero	Entro 30 minuti	Per ogni evento non gestito coerentemente alla soglia indicata: 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto.
Tempestività nella risoluzione di anomalie di gravità CRITICA	numero	Entro 2 ore	Per ogni evento non gestito coerentemente alla soglia indicata: 0,2% (zerovirgoladuepercento) dell'importo totale del contratto. Per ogni ora di ulteriore ritardo, verrà applicata un'ulteriore penalizzazione pari a 0,05% (zerovirgolazero cinquepercento) dell'importo totale del contratto
Tempestività di presa in carico di segnalazioni di gravità ALTA	numero	Entro 2 ore	Per ogni evento non gestito coerentemente alla soglia indicata: 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto
Tempestività nella risoluzione di anomalie di gravità ALTA	numero	Entro 1 giorno	Per ogni evento non gestito coerentemente alla soglia indicata: 0,2% (zerovirgoladuepercento) dell'importo totale del contratto. Per ogni ora di ulteriore ritardo, verrà applicata un'ulteriore penalizzazione pari a 0,03% (zerovirgolazero trepercento) dell'importo totale del contratto
Tempestività di presa in carico di segnalazioni di gravità MEDIA	numero	Entro 1 giorno	Per ogni evento non gestito coerentemente alla soglia indicata: 0,08% (zerovirgolazero otto percento) dell'importo totale del contratto
Tempestività nella risoluzione di anomalie di gravità MEDIA	numero	Entro 5 giorni	Per ogni evento non gestito coerentemente alla soglia indicata: 0,1%



			(zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto.
Tempestività di presa in carico di segnalazioni di gravità BASSA	numero	Entro 1 giorno	Per ogni evento non gestito coerentemente alla soglia indicata: 0,05% (zerovirgolazerocinquepercento) dell'importo totale del contratto
Tempestività nella risoluzione di anomalie di gravità BASSA	numero	Entro 10 giorni	Per ogni evento non gestito coerentemente alla soglia indicata: 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto.

Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (diecipercento) dell'importo massimo contrattuale, la Sogei avrà diritto il diritto di risolvere, totalmente o parzialmente, il contratto in danno della Società, salvo il diritto dell'eventuale maggior danno.