



Consip S.p.A.

“Acquisizione apparati Quest Kace Systems Deployment Appliance, relative licenze Sw e servizi connessi”

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE APPARATI QUEST KACE SYSTEMS DEPLOYMENT APPLIANCE, RELATIVE LICENZE SW E SERVIZI CONNESSI



INDICE

1. PREMESSA.....	3
1.1 Definizioni	3
1.2 Contesto di riferimento	3
2. OGGETTO DELLE FORNITURA.....	5
2.1 descrizione della fornitura	5
2.2 Consegna.....	5
2.3 Installazione e configurazione	6
2.4 Durata contattuale	6
2.5 Verifica di conformità.....	6
2.6 Riservatezza	7
2.7 Adempimenti per la Sicurezza	7
3. GESTIONE DELLA FORNITURA.....	8
3.1 Responsabile della Fornitura.....	8
3.2 Modalità di comunicazione	8
3.3 Modalità di fatturazione	8
3.4 Servizio di manutenzione	8
3.5 Assistenza remota.....	10
4. PENALI.....	12



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:

- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e la Società che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Malfunzionamento: 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;
- Prodotto/Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., la Committente e beneficiaria;
- Amministrazione: indica l'insieme delle strutture del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei Conti nonché le altre Amministrazioni, compresi gli Enti e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attività di natura informatica;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura;
- Responsabile della fornitura: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.

1.2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Nel 2014 Sogei ha acquisito n. 2 appliance fisici Dell KACE K2000 modello K2100s, i quali attualmente garantiscono la distribuzione del kit di installazione del S.O. Windows e dei software di base su tutte le postazioni di lavoro aziendali presenti nelle sedi di via Carucci 99 e 85, e di tutti i portatili aziendali.

Nel corso degli anni 2017 e 2018 si sono svolti con esito positivo test funzionali per l'utilizzo della soluzione presso le Direzioni Generali e gli Uffici Periferici della Agenzia delle Dogane, Amministrazione Autonoma Monopoli di Stato AAMS, e Dipartimento Finanze.

Inoltre nel 2017, si è provveduto all'acquisizione di un ulteriore appliance fisico e di una licenza aggiuntiva per 5.000 nodi.



Consip S.p.A.

“Acquisizione apparati Quest Kace Systems Deployment Appliance, relative licenze Sw e servizi connessi”

Si precisa che quest'ultimo l'appliance fisico e la licenza per 5.000 nodi termineranno il periodo di manutenzione SW e HW nel mese di febbraio 2020, mentre la manutenzione delle apparecchiature e del SW acquisite nel 204 sono scadute.

Dal mese di marzo 2018 il produttore QUEST ha modificato la sua modalità di rilascio di appliance rendendo disponibili solo le versioni virtuali e non più fisiche, pertanto la manutenzione degli attuali appliance non è rinnovabile, ma è necessario provvedere ad un nuovo acquisto.

La nuova acquisizione garantirà l'ultima versione 7 del KACE SDA, che ha ulteriormente migliorato le caratteristiche principali quali:

- Facilità e granularità nel processo di personalizzazione del kit di installazione, come richiesto dalle Agenzie MEF;
- Migliore supporto per gli ultimi sistemi operativi Microsoft;
- Interfaccia grafica semplificata ed integrata con funzioni semplificate di lavoro.



2. OGGETTO DELLE FORNITURA

2.1 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

La fornitura prevede l'acquisto di:

- A. n. 2 “QUEST KACE SYSTEMS DEPLOYMENT APPLIANCE”, ognuno con licenza per 100 nodi e 3 (tre) anni di manutenzione in garanzia (codice P/N FFA-KCE-PB-3YR);
- B. Licenza Sw per 17.900 nodi gestiti e 3 (tre) anni di manutenzione in garanzia (codice P/N FFB-KCE-PB-3YR);
- C. “KACE QUICKSTART PREMIER” mandatorio (codice P/N QSP-KCE-PP);

2.2 CONSEGNA

Il Fornitore dovrà effettuare la consegna dei prodotti **entro 20 (venti) giorni solari** dalla stipula del contratto.

Fatta salva diversa indicazione, **almeno 5 (cinque) giorni** prima dell'inizio delle attività di consegna, il Fornitore dovrà mettere a disposizione di Sogei un elenco contenente i dati identificativi dei prodotti software e che dovrà essere inviato alla casella di posta asset_sw@sogei.it.

Il Fornitore dovrà inviare a tale indirizzo ogni informazione necessaria al fine di permettere l'identificazione del prodotto e la conseguente possibilità di utilizzarlo. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, il Fornitore si impegna a comunicare i dati relativi a:

- Produttore;
- Nome licenza;
- Unità di misura;
- Quantità;
- Prezzo unitario;
- Versione;
- se trattasi di licenza test o produzione;
- Sistema Operativo.

Sempre all'indirizzo asset_sw@sogei.it, ed eventuali ulteriori destinatari indicati dalla committente, dovranno essere inviati il link da cui scaricare la licenza d'uso o, in alternativa, la chiave di accesso che consente di scaricare la licenza dal portale del fornitore o la licenza stessa.

La casella di posta asset_sw@sogei.it dovrà essere inoltre utilizzata per segnalare la disponibilità delle nuove versioni e/o aggiornamenti del prodotto.

Il Fornitore potrà prevedere, inoltre, la consegna di un supporto ottico/magnetico al magazzino Sogei.

La consegna deve essere accompagnata da apposita documentazione secondo quanto previsto sia dalla normativa vigente, in materia civile e fiscale, sia dalle disposizioni che



regolamentano la fornitura di beni per appalti pubblici. Tale documentazione deve riportare in maniera esplicita l'indicazione della titolarità delle licenze a Sogei od alle amministrazioni eventualmente indicate nello stesso capitolato.

La fornitura si intende comprensiva dei costi di consegna.

2.3 INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE

L'installazione e la configurazione del sw, dovranno essere effettuate **nel rispetto dei tempi indicati da Sogei nel Piano Operativo**, che dovrà essere redatto in contraddittorio dal Responsabile del contratto Sogei e il Responsabile della Fornitura.

La configurazione dei nuovi apparati dovrà essere la seguente:

- Il primo dei due apparati KACE SDA 7 svolgerà il ruolo di punto di distribuzione primario e di backup per le postazioni di lavoro delle Agenzie MEF;
- Il secondo apparato sarà utilizzato per le postazioni aziendali e come backup/piattaforma di realizzazione/validazione kit.

Al termine delle attività di installazione, configurazione e verifica funzionale delle apparecchiature si dovrà compilare, congiuntamente ai referenti Sogei, il “Verbale di installazione/consegna”, che dovrà essere sottoscritto dal responsabile delle attività contrattuali e allegato alla fattura per il pagamento, unitamente alla nota di verifica di conformità positiva della fornitura.

Il verbale di cui sopra dovrà riportare quanto segue:

- I dati identificativi dell'apparato sul quale è avvenuta l'attivazione;
- I dati delle licenze installate comprensive di descrizione e quantità.

2.4 DURATA CONTATTUALE

Il presente contratto avrà la durata di 36 (trentasei) mesi a partire dalla data installazione e configurazione.

2.5 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Entro massimo 30 (trenta) giorni solari a decorrere dalla data di consegna/installazione, la Sogei procederà ad effettuare la verifica di conformità della fornitura tramite proprio personale ovvero terzi appositamente incaricati provvedendo ad effettuare la verifica delle caratteristiche tecniche di cui al presente capitolato tecnico.

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



La Società potrà intervenire alla verifica di conformità, anche attraverso propri rappresentanti. In tal caso detti rappresentanti sono tenuti a sottoscrivere i documenti redatti (verbali, certificati, ecc.).

Le operazioni relative alla verifica di conformità verranno attestate dal “Verbale di verifica di conformità” la cui data è da considerarsi “Data di Accettazione della Fornitura”. Tale verbale dovrà essere allegato alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui i prodotti forniti siano corrispondenti con quanto richiesto, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.

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.

2.6 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Sogei.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

2.7 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.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l'obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).



3. GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società dovrà comunicare alla Consip, congiuntamente alla presentazione della 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 a 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”**

3.3 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Per quanto concerne la fornitura di cui al paragrafo 2.1, si applica quanto previsto nel documento “Schema di contratto Sogei” all’art. 15 comma 1 - caso di acquisto di beni:

“Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel presente contratto per la fornitura di beni, da intendersi inclusivo del servizio di manutenzione in garanzia, il Fornitore potrà emettere fattura successivamente al certificato di verifica di conformità positivo”.

3.4 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

La Società dovrà garantire, per l'intera durata del contratto, l'erogazione dei seguenti servizi:

- **assistenza telefonica e supporto tecnico online:** Il servizio in lingua italiana sarà fornito dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 17.00, escluse le festività nazionali;
- **update e upgrade:** rilascio di tutti gli update (correzioni del codice, bug fix, modifiche



minori e miglioramenti del prodotto effettuati per allinearli con la documentazione pubblicata) e gli upgrade (rilascio di una nuova versione del prodotto o consolidamento di una modifica o di un miglioramento diffusamente disponibile), **entro 15 (quindici) giorni** dalla data della loro immissione sul mercato;

- risoluzione del malfunzionamento **entro 1 (uno) giorno lavorativo** dalla segnalazione.

La chiusura di ogni segnalazione di malfunzionamento, sia hw che Sw, sarà dettagliata da un “rapporto di fine intervento”.

Nel caso in cui la Società riscontri un malfunzionamento che richiede un periodo di ripristino superiore ai 3 (tre) giorni lavorativi, la Società dovrà entro la scadenza dei termini, concordare con Sogei il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento.

I tempi di risposta attesi saranno graduati, in base alla gravità del Malfunzionamento, sulla scala di priorità riportata nella Tabella 1 che segue:

Tabella 1 - Tempi di risposta

Priorità	Descrizione	Tempo di risposta
Livello 1 - Critico	<p>Il malfunzionamento comporta un'interruzione estremamente seria ad un sistema in produzione.</p> <p>Task che dovrebbero essere eseguiti immediatamente non possono essere eseguiti a causa di un crash completo al sistema in produzione o di interruzioni nelle funzioni principali di un sistema in produzione.</p> <p>Il malfunzionamento comporta la compromissione dell'integrità dei dati che potrebbe comportare perdite finanziarie.</p> <p>Il malfunzionamento interessa o potrebbe interessare l'intera comunità degli utenti.</p>	1 ora



Consip S.p.A.

“Acquisizione apparati Quest Kace Systems Deployment Appliance, relative licenze Sw e servizi connessi”

Priorità	Descrizione	Tempo di risposta
Livello 2 - Urgente	<p>Il malfunzionamento comporta un'interruzione seria alle normali operazioni e potrebbe impattare negativamente un'installazione aziendale o scadenze urgenti in un sistema in produzione.</p> <p>La gestione dei dati continua ma in modalità ridotta e l'integrità dei dati stessi potrebbe essere a rischio, con la conseguente seria interruzione di processi critici.</p> <p>Il malfunzionamento ostacola il rilascio di un'installazione aziendale di un sistema in pre-produzione.</p>	2 ore
Livello 3 - Importante	<p>Il malfunzionamento provoca interruzioni nelle normali operazioni o lievi diminuzioni delle prestazioni.</p> <p>Il malfunzionamento è attribuito ad un comportamento errato del prodotto.</p>	4 ore
Livello 4 - Minore	<p>Il malfunzionamento comporta interruzioni minime o nessuna interruzione alle normali operazioni, con nessun impatto sul business.</p> <p>Il malfunzionamento è tipicamente riconducibile a questioni di installazione e configurazione.</p>	1 giorno lavorativo

3.5 ASSISTENZA REMOTA

In caso di problematiche di un certo rilievo (ad esempio aperture guasti con impatto elevato sui servizi erogati, malfunzionamenti hw e sw manifestatisi in prossimità di scadenze di adempimenti tributari, ecc) per ridurre i tempi di risoluzione potrà rendersi necessario attivare sessioni di assistenza remota con i Centri di Assistenza e Laboratori dei prodotti, dislocati anche all'estero.

In tal caso è possibile utilizzare l'ambiente web Sogei, disponibile su Internet all'indirizzo <https://supportofornitori.sogei.it>.

La sessione di Assistenza remota potrà essere attivata, in seguito all'apertura di un guasto hw o di una richiesta di assistenza sul sw, da parte del personale Sogei abilitato generando



Consip S.p.A.

“Acquisizione apparati Quest Kace Systems Deployment Appliance, relative licenze Sw e servizi connessi”

un ticket di sessione da fornire al consulente del fornitore con cui si vuole avviare una sessione di Assistenza remota.

Il consulente del fornitore dovrà accedere alla url del servizio, inserire il proprio nominativo, il nome della società ed il ticket di sessione ricevuto per avviare la sessione.

La sessione di assistenza remota è sottoposta a tracciamento mediante la produzione di:

- un file xml con tutte le informazioni relative all'apertura/chiusura della sessione e alle risorse condivise;
- un file video che riporta tutte le schermate visualizzate sul desktop condiviso durante la sessione.

I file di tracciamento prodotti vengono criptati e storicizzati restando a disposizione dei servizi aziendali preposti per eventuali verifiche dovessero rendersi necessarie.



4. PENALI

Sogei applicherà le seguenti penali:

- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine di consegna di cui al paragrafo 2.2, Sogei applicherà alla Società una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine di installazione/configurazione che sarà concordato tra le parti nel piano operativo, di cui al paragrafo 2.3, Sogei applicherà alla Società 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 2.5, Sogei applicherà alla Società una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e la data di positiva verifica;
- per ogni giorno di ritardo nel rilascio di nuove release/upgrade di cui paragrafo 3.4, Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al ripristino del malfunzionamento di cui al paragrafo 3.4, Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto;
- in caso di ritardo nella presa in carico del Malfunzionamento di Livello 1, di cui alla Tabella 1 al paragrafo 3.4, Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto per ogni 30 (trenta) minuti successivi al Tempo di risposta;
- in caso di ritardo nella presa in carico del Malfunzionamento di Livello 2 e di Livello 3, di cui alla Tabella 1 al paragrafo 3.4, Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto per ogni ora successiva al Tempo di risposta;
- in caso di ritardo nella presa in carico del Malfunzionamento di Livello 4, di cui alla Tabella 1 al paragrafo 3.4, Sogei applicherà una penale pari allo 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto per ogni giorno lavorativo successivo al Tempo di risposta.