

ALLEGATO 4
CAPITOLATO TECNICO

**GARA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLA PIATTAFORMA
RSA DI SOGEI**

INDICE

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | DEFINIZIONI | 3 |
| 2 | REQUISITI GENERALI | 4 |
| 2.1 | Oggetto del servizio | 4 |
| 3 | DESCRIZIONE DELLA FORNITURA | 5 |
| 3.1 | Contesto tecnologico dei riferimento | 5 |
| 4 | SERVIZIO DI MANUTENZIONE | 6 |
| 4.1 | Livelli di servizio e tempi di ripristino | 6 |
| 5 | SUPPORTO SPECIALISTICO | 7 |
| 6 | FORNITURA TOKEN | 8 |
| 7 | ORGANIZZAZIONE DELLA FORNITURA | 9 |
| 7.1 | Referente dei servizi | 9 |
| 7.2 | Relazione tecnica | 9 |
| 7.3 | Verifiche di conformita' | 9 |
| | TABELLA 1 - MANUTENZIONE SOFTWARE | 10 |
| | TABELLA 2 - SUPPORTO SPECIALISTICO | 11 |
| | TABELLA 3 - FORNITURA TOKEN | 12 |



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., beneficiaria della fornitura;
- **Amministrazione:** il complesso delle strutture del Ministero dell'Economia e delle Finanze deputate al settore delle politiche fiscali e sistema tributario, demanio e patrimonio statale, catasto e dogane, a mente del D.Lgs. 300/1999 e successivi regolamenti di attuazione
- **Produttore,** esclusivamente la società RSA The Security Division of EMC che produce il software, l'hardware ed eroga i servizi oggetto della presente fornitura;
- **Impresa:** la società affidataria del servizio (un partner certificato del Produttore);
- **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 l'Impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Fornitura:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Modulo:** un componente distinto ed individuabile (ad es.: Access Manager, etc.) che sia oggetto di licenza d'uso del software secondo una metrica che definisce le quantità licenziate (ad es.: numero di utenti per Access Manager, etc.);
- **Piattaforma:** l'insieme dei componenti, hardware e software, per la gestione dei servizi connessi al Controllo Accessi Unificato (CAU);
- **Malfunzionamento:** qualsiasi anomalia funzionale del software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- **Sistema Informativo:** il sistema informativo della fiscalità che ha sede in Roma, via Mario Carucci 99;
- **Direttore dell'esecuzione:** la persona individuata da SOGEI, come interlocutore dell'Impresa, relativamente all'esecuzione della fornitura.
- **Referente del servizio:** la persona individuata dall'Impresa come interlocutore di SOGEI e responsabile di tutte le attività contrattuali.



2 REQUISITI GENERALI

2.1 OGGETTO DEL SERVIZIO

La fornitura consiste in:

- un servizio di **MANUTENZIONE SOFTWARE**, articolato in attività di assistenza tecnica, manutenzione ordinaria e correttiva. In particolare, l'Impresa dovrà garantire i servizi di manutenzione, per tutti i moduli del software installati all'interno della Piattaforma. La descrizione di questi servizi, con i relativi codici identificativi è fornita nella **TABELLA 1**.
- erogazione, su richiesta, nel periodo di vigenza contrattuale, di un massimo di 10 giornate di servizio di **SUPPORTO SPECIALISTICO RSA**. La descrizione dei servizi con i relativi codici identificativi verrà fornita nella **TABELLA 2**.
- la fornitura, di **TOKEN CARD**, su richiesta (**fino a 1000**), raggruppate in package da 50 unità. La descrizione dei prodotti con i relativi codici identificativi verrà fornita nella **TABELLA 3**.

Nel presente documento vengono stabilite le specifiche tecniche ed i requisiti che regolano il servizio di manutenzione del software RSA, installato presso la sede del sistema informativo della fiscalità. I suddetti requisiti, salvo diversa indicazione, debbono intendersi come minimi.

Il servizio di manutenzione richiesto deve essere di alto livello, poiché esso sarà effettuato in un tipico ambiente complesso. Esso deve quindi soddisfare criteri di continuità ed efficacia e rispondere alle esigenze lavorative del CED e, per quanto possibile, non deve influire nella continuità dei Servizi offerti tramite il software oggetto del presente Capitolato.



3 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 CONTESTO TECNOLOGICO DEI RIFERIMENTO

Il software RSA impiegato da Sogei consiste dei seguenti moduli:

- Access Manager;
- BSAFE Cert-C;
- BSAFE Cert-J;
- Authentication Manager.

Il Modulo Access Manager appartiene alla categoria commerciale “web access management and web single sign-on” ed è un componente dell’infrastruttura CAU (Controllo Accessi Unificato) che Sogei ha realizzato per l’Amministrazione.

I due Moduli BSAFE sono librerie crittografiche per la programmazione nei linguaggi C e Java rispettivamente e sono impiegati nel middleware che fa parte del CAU.

Il Modulo Authentication Manager costituisce l’infrastruttura server per le token card RSA SecurID che sono usate da Sogei e dall’Amministrazione Finanziaria per il collegamento da remoto in modalità VPN (Virtual Private Network).



4 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione consiste nel mantenere in stato di perfetta efficienza e funzionalità i moduli del software indicati nell'Allegato 1.

In particolare il servizio dovrà prevedere la fornitura delle nuove versioni, entro 15 giorni dalla immissione sul mercato italiano.

L'Impresa dovrà garantire l'accesso al sistema, predisposto dal Produttore, per l'inserimento, la gestione e la risoluzione dei malfunzionamenti. Il servizio di manutenzione dovrà inoltre comprendere il supporto telefonico (o via email) sia per le licenze già in possesso sia per quelle eventualmente acquisite sia per gli aggiornamenti e le versioni successive del software rilasciati nel periodo di vigenza contrattuale.

L'impresa dovrà garantire la correzione tempestiva del malfunzionamento e/o dell'anomalia, in accordo con quanto previsto al successivo paragrafo 4.1.

4.1 LIVELLI DI SERVIZIO E TEMPI DI RIPRISTINO

I livelli di servizio per il ripristino delle normali funzionalità degli apparati verranno misurati in base alle fasce orarie di seguito indicate:

- dalle 8:00 alle 20:00 dal lunedì al venerdì, con esclusione delle festività nazionali;

La presa in carico del problema dovrà avvenire, entro e non oltre le **4 (quattro)** ore lavorative dalla segnalazione, pena l'applicazione delle penali previste nel contratto.

Le correzioni del malfunzionamento e/o dell'anomalia dovrà avvenire entro e non oltre **1 giorno lavorativo** dalla presa in carico del problema.

Qualora l'impresa accerti che, per la correzione, sia necessario un termine superiore a quello indicato nel comma precedente, la stessa concorderà per iscritto con Sogei un termine superiore e tale termine varrà ai fini dell'applicazione delle relative penali.

Ai fini del rispetto dei precedenti termini è ammessa anche una fix temporanea, una circumvention o un bypass, purché seguito dalla correzione definitiva del malfunzionamento.



5 SUPPORTO SPECIALISTICO

Per il solo modulo Access Manager, Sogei si riserva di richiedere fino a 10 giorni di supporto tecnico on-site con risorse specializzate.

Le figure professionali sopra indicate saranno caratterizzate dalle seguenti competenze di base:

- consolidata esperienza lavorativa in ambito della sicurezza informatica;
- consolidata esperienza nelle architetture di sicurezza e di rete;
- capacità di gestire la relazione con gli utenti;
- consolidata capacità di problem solving;
- capacità di gestione di sistemi complessi.

Inoltre, le figure professionali messe a disposizione dovranno essere in possesso di certificazione nell'ambito dell'area AUTHENTICATION , ed, in particolare, aver conseguito le specifiche certificazioni “RSA SecurID Certified Systems Engineer” e “RSA SecurID Certified Systems Administrator”.

Tale requisito dovrà essere adeguatamente dimostrato, su richiesta di Sogei.

Qualora l'Impresa non abbia alle proprie dipendenze tecnici in possesso delle certificazioni e delle conoscenze sopra richieste dovrà comunque avvalersi di specialisti che possiedano i suddetti requisiti.

Le giornate saranno erogate su richiesta del Referente dei servizi, per via telefonica o e-mail, nell'arco temporale che va dalle 9:00 alle 18:00, in tutti i giorni lavorativi, con esclusione, normalmente, delle festività nazionali.

In casi eccezionali potrà essere richiesta la presenza oltre il normale orario di lavoro e nei giorni festivi. Tali richieste non supereranno il 10% del totale (fino ad una giornata).



6 FORNITURA TOKEN

L'Impresa, entro 10 (dieci) giorni lavorativi, decorrenti dalla richiesta da parte del Direttore dell'esecuzione, dovrà consegnare i package di Token richiesti, unitamente alla relativa documentazione d'uso.

Le token dovranno essere valide per un periodo di 36 mesi.

Le token devono essere fornite con associate licenze server e con un servizio di manutenzione delle licenze stesse per un periodo di 36 mesi.

La quantità massima di combinazioni "token più licenza server" che sarà possibile richiedere è pari a 1000 (n.20 package da 50).



7 ORGANIZZAZIONE DELLA FORNITURA

7.1 REFERENTE DEI SERVIZI

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi, dalla stipula del contratto, l'Impresa deve individuare un Referente dei servizi che fungerà da interlocutore di Sogei (nella persona del Direttore dell'esecuzione) e sarà responsabile di tutte le attività contrattuali; l'Impresa dovrà altresì comunicare a Sogei un recapito telefonico, un numero di fax e un indirizzo e-mail ai quali potranno essere inoltrate tutte le comunicazioni nei confronti del suddetto Referente.

La Sogei avrà facoltà di esaminare la risorsa indicata come Referente per valutarne la generale idoneità a svolgere le attività a lui deputate.

Al fine di assicurarne il coordinamento, il Referente dei Servizi dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione dei Servizi oggetto della fornitura.

7.2 RELAZIONE TECNICA

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi, dalla stipula del contratto, l'Impresa dovrà presentare a Sogei una Relazione tecnica che descriva dettagliatamente la propria struttura organizzativa e le modalità tecniche con le quali intende operare per l'espletamento della fornitura.

7.3 VERIFICHE DI CONFORMITA'

La Sogei, effettuerà la verifica di conformità della fornitura, volta a certificare che le prestazioni stesse siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale, secondo le modalità indicate nel contratto.

A tal fine, l'impresa dovrà far pervenire a Sogei:

- i certificati, relativi alle Manutenzioni software, entro 5 giorni lavorativi dalla stipula del contratto;
- i "consuntivi attività", relativi ai servizi di Supporto Specialistico erogati, entro la fine del mese successivo all'erogazione,
- i documenti di accompagnamento e la documentazione d'uso, relativi ai Token ordinati, alla consegna dei token stessi.



TABELLA 1 - MANUTENZIONE SOFTWARE

La tabella seguente riporta la descrizione delle le licenze soggette a manutenzione.

| descrizione | q.tà | codice del prodotto | data di inizio |
|--|--------|---|----------------|
| Enhanced Maintenance Acc. Mgr. for 18 months for qty's between 100,001 - 250,000 | 237100 | AXM00250000E18 | 01/07/2014 |
| Access Manager Premium Tech Acct Mgr Support for 18 months | 1 | PREMIUM SUPPORT CT_ACCESS MANAGER_18 | 01/07/2014 |
| RSA BSAFE Cert-C Basic Maintenance - Internal Use - for 18 months | 1 | BCECBIA010001_18 | 01/07/2014 |
| RSA BSAFE Cert-J Basic Maintenance - Internal Use - for 18 months | 1 | BCEJBIA010001_18 | 01/07/2014 |
| Enhanced Maintenance for RSA Auth Mgr - Base - for 36 months per User for qty's between 2.505- 5.000 | 2545 | AUT0005000BE36 | 01/07/2014 |



TABELLA 2 - SUPPORTO SPECIALISTICO

La tabella seguente riporta la descrizione dei servizi di supporto.

| descrizione | q.tà | codice del prodotto |
|------------------------|------|---------------------|
| Supporto specialistico | 10 | 10 PS_CUS_AXM_SDI |



TABELLA 3 - FORNITURA TOKEN

La tabella seguente riporta, la descrizione delle tipologie di token da fornire, su richiesta.

| descrizione | q.tà | codice del prodotto |
|---|------|-------------------------------------|
| Token 36 mesi - 50 user pack (BASE LICENCE) | 20 | AUT0000100B+SID70036+AUT0000100BE36 |