

## **ALLEGATO 1bis - CAPITOLATO TECNICO - PARTE II**

### **FORNITURA DELLE SOFTWARE SUBSCRIPTION E MANUTENZIONE DEI SISTEMI DI SICUREZZA DEL MEF E SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL SISTEMA ANTI DDOS DI SOGE - ID 1795**

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura delle software subscription e manutenzione dei sistemi di sicurezza del MEF e servizio di manutenzione del sistema anti DDOS di Sogei – ID 1795, nell’ambito sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l’informatica e le telecomunicazioni

Allegato 1bis - Capitolato Tecnico - Parte II



## Indice

1.	PREMESSA	3
2.	CONTESTO	5
2.1	Sistema di Sicurezza del MEF	5
2.2	Sistema Check-Point per la sicurezza anti DDOS di Sogei	6
3.	DEFINIZIONE E GOVERNO DELL'ACQUISIZIONE	7
3.1	Oggetto	7
3.2	Luogo di esecuzione delle prestazioni	7
3.3	Durata del contratto	8
3.4	Attivazione del contratto	8
3.5	Richieste di Fornitura: Primo Ordinativo e Ordinativi Successivi	8
3.6	Responsabile della fornitura	9
4.	DESCRIZIONE DELL'ACQUISIZIONE	9
4.1	Rinnovo delle Software Subscription dei Sottosistemi di Sicurezza	9
4.1.1	Software Subscription attive	11
4.1.2	Aggiornamento tecnologico dei Listini	14
4.1.3	Aggiornamento economico dei Listini	15
4.2	Manutenzione e supporto tecnico dei Sottosistemi di Sicurezza	15
4.2.1	Classi di manutenzione dei Sottosistemi di Sicurezza	16
4.2.2	Fasce di prodotto	19
4.2.3	Attivazione del Servizio di Manutenzione dei Sottosistemi di sicurezza	20
4.2.4	Documenti di presa in carico	21
4.2.5	Variazioni dei Sottosistemi di Sicurezza	21
4.2.6	Manutenzione preventiva	22
4.2.7	Manutenzione correttiva	24
4.2.8	Gestione chiamata e tracciamento interventi	24
4.2.9	Livelli di Servizio	25
4.3	Supporto specialistico dei Sottosistemi di Sicurezza	27
4.4	Manutenzione e supporto tecnico del sistema per la sicurezza anti DDOS	29
4.4.1	Livelli di Servizio	31
4.4.2	Condizioni di esecuzione	33
5.	MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	33
5.1	Requisiti generali	33
5.2	Personale impiegato nelle attività di Manutenzione e supporto tecnico dei Sottosistemi di Sicurezza e di Supporto Specialistico	34
5.3	Verifica di conformità	35



## 1. PREMESSA

Il presente Capitolato tecnico ha lo scopo di definire le specifiche tecniche ed i requisiti minimi relativi ai seguenti beni e servizi da acquisire:

- rinnovo delle Software Subscription dei Sottosistemi di Sicurezza di proprietà dei Dipartimenti DAG, DT e RGS del Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- manutenzione e supporto tecnico per i Sottosistemi di Sicurezza di proprietà dei Dipartimenti DAG, DT e RGS del Ministero dell'Economia e delle Finanze ubicati nelle diverse sedi;
- consulenza e supporto specialistico, a richiesta;
- manutenzione e supporto tecnico del sistema Check-Point per la sicurezza anti DDOS per i servizi internet erogati da Sogei;

Le caratteristiche tecniche indicate nel presente Capitolato sono sempre da intendersi come requisiti minimi della fornitura, se non diversamente specificato.

Per agevolare la comprensione del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **Sottosistema**, l'insieme delle componenti hardware, software (di base ed applicativo), delle licenze e degli accessori (es. HUB/Switch per il collegamento di rete, Rack, Switch delle Consolle) che realizzano una specifica funzionalità di sicurezza (es. sicurezza perimetrale, AAA per accesso remoto, analisi del traffico);
- **Sistema di Sicurezza**, l'insieme dei Sottosistemi installati presso le varie sedi del MEF e di Sogei, atti a realizzare l'infrastruttura di sicurezza;
- **Committente**, la Sogei S.p.A.;
- **Best Practices**, sono un insieme di raccomandazioni fornite da gruppi, enti, organizzazioni o produttori, riconosciuti dalla comunità tecnologica, per la corretta esecuzione di determinate attività, non solo dal punto di vista tecnico, ma anche sotto il profilo dell'esperienza d'uso;
- **Dispositivi UTM, o "Unified Threat Management" (letteralmente: "gestione delle minacce unificata")**, si occupano di effettuare molte tipologie di controlli sulla pericolosità e sul tipo del traffico che si muove da e verso la rete. Per svolgere tale attività tipicamente combinano più funzionalità di sicurezza informatica (come ad esempio: firewall, IPS, antivirus, URL filtering, etc.) in uno stesso hardware;
- **Sistema Blade**, è composto da un blade server e da uno chassis. Un blade server è un server auto-contenuto pensato per minimizzare l'occupazione di spazio. Uno chassis per blade server, è il contenitore dei blade server che fornisce servizi come l'alimentazione, il raffreddamento, la rete e facilita la gestione centralizzata; uno chassis potrà anche contenere più blade server;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura delle software subscription e manutenzione dei sistemi di sicurezza del MEF e servizio di manutenzione del sistema anti DDOS di Sogei – ID 1795, nell'ambito sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni

Allegato 1bis - Capitolato Tecnico - Parte II

3 di 35



- **SIEM (Security Information e Event Management)**, centralizza, aggrega, normalizza e correla eventi eterogenei provenienti da diverse tipologie di sistemi/apparati. Effettua l'analisi in tempo reale dei log e degli eventi provenienti da sistemi di sicurezza ed apparati di rete, eventualmente anche sistemi operativi, data base e storage. Supporta la gestione delle minacce interne ed esterne all'organizzazione.
- **Log management**, fornisce l'archiviazione di eventi e flow, anche a lungo termine, con funzionalità di query. Supporta la gestione delle minacce interne e facilita il monitoraggio degli accessi alle risorse effettuati dalle utenze privilegiate, inoltre, facilita la compliance alle normative (es.: privacy).
- **MEF e Amministrazione**: Ministero dell'Economia e delle Finanze.
- **Malf funzionamento** si intende qualsiasi anomalia funzionale o fermo dei Sottosistemi che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione, la non completa disponibilità del servizio all'utenza o il degrado delle prestazioni dei Sottosistemi stessi.
- **Software Subscription**: si intendono tutti gli aggiornamenti relativi ai prodotti software installati sul Sistema di Sicurezza del MEF.
- **Componente di sicurezza** (o "Componente"): si intende un qualunque elemento hardware o software dei sistemi facenti parte dell'Infrastruttura di Sicurezza.
- **Ddos**: acronimo del termine Distributed Denial of Service, si riferisce ad un attacco di tipologia Denial of Services, distribuito tra più sorgenti IP.
- **Appliance**: dispositivo elettronico hardware provvisto di un software integrato con funzione di sistema operativo, utilizzato per eseguire particolari funzioni applicative software.
- **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.
- **Patch**: indica un file eseguibile creato per risolvere una criticità relativa ad una specifica funzionalità.
- **IPS**: acronimo di Intrusion Prevention System, sono apparati con componenti sviluppate per incrementare la sicurezza informatica.
- **Listini**: si intende gli elenchi di software subscription relativi ai brand tecnologici di riferimento, allegati in appendice al presente capitolato tecnico.
- **Produttore/Vendor**: si intende il brand tecnologico di riferimento, ovvero la "casa madre" della tecnologia (es. CheckPoint, Juniper, F5, Palo Alto, Aruba Network, Imperva, Skybox).
- **Primo ordinativo**: la prima acquisizione, effettuata successivamente alla stipula del Contratto per far fronte alle esigenze attuali dell'Amministrazione e di Sogei.



- **Ordinativo successivo:** le acquisizioni, eventualmente effettuate dalla Committente, successivamente al primo ordinativo.

È parte integrante della documentazione la seguente appendice al Capitolato Tecnico:

- Appendice 1: listini degli elenchi di software subscription relativi ai brand tecnologici di riferimento

## 2. CONTESTO

L'affidamento oggetto della presente iniziativa è volto a supportare il processo di aggiornamento e potenziamento delle dell'infrastruttura di sicurezza localizzata nei CED del MEF siti in Roma, tra cui quelli di primaria importanza di via XX Settembre, via Soldati (La Rustica), Piazza Dalmazia, via Carucci, anche mediante l'acquisto del servizio di manutenzione del sistema Check-Point per la sicurezza anti DDOS volto a garantire la protezione dei servizi internet erogati da Sogei sull'infrastruttura di rete 10G.

Per agevolare il compito dei fornitori nella valutazione delle prestazioni da erogare, si è ritenuto opportuno descrivere:

- i Sottosistemi di Sicurezza del MEF attualmente installati;
- il Sistema Check-Point per la sicurezza anti DDOS di Sogei.

### 2.1 Sistema di Sicurezza del MEF

Il Sistema di Sicurezza del MEF è attualmente costituito dai seguenti Sottosistemi. La seguente tabella ha carattere puramente informativo e non esaustivo.

Sede	Note	Dip
Via M. Carucci (RM)	2 nodi appliance Checkpoint 12600 in HA, vers R77.20 - Gaia	DAG
Via M. Carucci (RM)	2 nodi appliance Checkpoint 12607 in HA, vers R77.20 - Gaia	DAG
Via M. Carucci (RM)	2 Nodi appliance Checkpoint 4607 in HA, vers R77.20 - Gaia	DAG
Via M. Carucci (RM)	2 Nodi appliance Checkpoint 4607 in HA, vers R77.20 - Gaia	DAG
Via M. Carucci (RM)	2 Nodi appliance Checkpoint 4607 in HA, vers R77.20 - Gaia	DAG
Via M. Carucci (RM)	2 Nodi Appliance Checkpoint UTM 3077 in HA, vers R77.20 - Gaia	DAG
Via M. Carucci (RM)	Smart Domain Manager in HA + SmartLog + SmartEvent, vers R77.20 - Gaia	DAG
Via M. Carucci (RM)	2 Nodi appliance Checkpoint 4607 in HA, vers R77.20 - Gaia	DAG
Via M. Carucci (RM)	2 Nodi Appliance Checkpoint 12200 in HA VSX, Vers R76 - Gaia	DAG
Via M. Carucci (RM)	2 Nodi Appliance Checkpoint 12400 in HA , Vers R77.20 - Gaia	DAG
Via M. Carucci (RM)	2 Nodi Juniper SSG 140 + SW in HA	DAG
Via M. Carucci (RM)	Firepass 4300 HF-70-7	DAG
Via M. Carucci (RM)	2 Nodi RSA ACE Authentication Server in Fault Tolerance	DAG
Via M. Carucci (RM)	8 IPS GX4004 + SP Application Gateway + DB + Qradar	DAG

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura delle software subscription e manutenzione dei sistemi di sicurezza del MEF e servizio di manutenzione del sistema anti DDOS di Sogei – ID 1795, nell'ambito sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni

Allegato 1bis - Capitolato Tecnico - Parte II



Sede	Note	Dip
Via XX Settembre (RM)	2 Nodi Appliance Checkpoint UTM 3073 in HA, vers R77.20 - Gaia	DAG
Via XX Settembre (RM)	2 Nodi Appliance Checkpoint 4600 in HA, vers R76.40 - Gaia	DAG
Via XX Settembre (RM)	2 Nodi Appliance Checkpoint 4200 in HA, Vers R77.20 - Gaia	DAG
Via M. Carucci (RM)	3 nodi McAfee WG 5500 Secure Gateway + WebReporter	DAG
Via M. Carucci (RM)	1 Enclosure HP C7000 G2 +2 Fiber Switch + 5HP BL460 G8	DAG
Via M. Carucci (RM)	2 nodi ESX + VCMS + Veeam	DAG
Via M. Carucci (RM)	1 Storage HP 3PAR 7400	DAG
Via M. Carucci (RM)	1 Nodo Virtuale SkyBox Firewall Assurance vers 7.5.407	DAG
Via M. Carucci (RM)	3 nodi IMPERVA x2500, Web Application Firewall + Management	DAG
Via XX Settembre (RM)	RSA Envision PowerEdge R710	DAG
Via M. Carucci (RM)	1 Sistema SIEM RSA Security Analytics + Log Hybrid + DAC + ESA Server	DAG
Via M. Carucci (RM)	1 sistema Antivirus Centralizzato McAfee Epo	DAG
Via M. Carucci (RM)	1 sistema Antivirus Centralizzato Symantec SEP	DAG
Via A.Soldati (RM)	2 Nodi UTM Checkpoint 572 in HA vers R77.20 - Gaia	DAG
P.za Dalmazia (RM)	2 Nodi appliance Checkpoint 4200 in HA, vers R77.20 - Gaia	DAG
P.za Dalmazia (RM)	4 IPS GX4004 + SP Application Gateway + DB	DAG
P.za Dalmazia (RM)	2 nodi Firewall Checkpoint HP DL380 + Smart Center Server vers R75.40	DAG
Via M. Carucci (RM)	2 Nodi Netscaler SDX 11515 in HA vers 10.5	DAG
Via A.Soldati (RM)	2 nodi appliance Checkpoint 12400 in HA, vers R77.10 - Gaia	RGS
Via A.Soldati (RM)	2 Nodi appliance Checkpoint 4600 in HA, vers R77.10 - Gaia	RGS
Via A.Soldati (RM)	2 HP WKS xw8200	RGS
Via A.Soldati (RM)	Appliance Dell RSA Envision PowerEdge R710	RGS
Via A.Soldati (RM)	2 Nodi appliance Checkpoint 4800 in HA, vers R77.10 - Gaia	RGS
Via A.Soldati (RM)	2 Nodi appliance Checkpoint 4800 in HA, vers R77.10 - Gaia	RGS
Via XX Settembre (RM)	2 Nodi Appliance Checkpoint 12200 in HA, Vers Gaia 77.30	DT
Via XX Settembre (RM)	RSA Envision	DT

## 2.2 Sistema Check-Point per la sicurezza anti DDOS di Sogei

Il sistema per la sicurezza anti Ddos è volto a garantire la protezione dei servizi internet erogati da Sogei sull'infrastruttura di rete 10G, attualmente ospitante i servizi della dichiarazione 730 precompilata ed i servizi per fatture e corrispettivi, dove saranno progressivamente migrati tutti i servizi internet offerti da Sogei.

Tale sistema comprende attualmente i seguenti apparati:

<b>Prodotto DDoS Protector 10420 with SME Dual Power Supply DC Solution</b>
CPAP-DP10420DC-D-SME
DDoS Protector 10420 with SME Dual Power Supply DC

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura delle software subscription e manutenzione dei sistemi di sicurezza del MEF e servizio di manutenzione del sistema anti DDOS di Sogei – ID 1795, nell'ambito sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni

Allegato 1bis - Capitolato Tecnico - Parte II

6 di 35



Prodotto <i>DDoS Protector 10420 with SME Dual Power Supply DC Solution</i>
CPAC-DP-10LR-SFP 10Gbps Pluggable Optics Singlemode LR
CPAC-DP-10G-SR-BPM 10 Gigabit Fiber (SR) Intelligent Bypass Switch Module, Multi-mode
CPAC-DP-BP-AC Intelligent bypass AC switch 1U unit-chassis only

### 3. DEFINIZIONE E GOVERNO DELL'ACQUISIZIONE

#### 3.1 Oggetto

Le prestazioni oggetto di fornitura nell'ambito della presente iniziativa sono le seguenti:

- A. per i Sottosistemi di Sicurezza del Ministero dell'Economia e delle Finanze ubicati nei CED di Roma:
  - A.1. rinnovo delle Software Subscription;
  - A.2. manutenzione e supporto tecnico;
  - A.3. supporto specialistico;
- B. per i servizi internet erogati da Sogei, manutenzione e supporto tecnico del sistema Check-Point per la sicurezza anti DDOS.

#### 3.2 Luogo di esecuzione delle prestazioni

Le prestazioni relative all'oggetto della fornitura dovranno essere erogate presso le seguenti sedi, e comunque presso qualunque altra sede sita in Roma comunicata da SOGEI al Fornitore in fase di esecuzione del Contratto (ivi compresa quella di Roma - Via Casilina):

- Roma - Via XX Settembre;
- Roma - Via M. Carucci;
- Roma - Via A. Soldati (La Rustica);
- Roma - Piazza Dalmazia.

In particolare, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, si indicano di seguito i CED di primaria importanza presso i quali potranno essere richieste le prestazioni oggetto di affidamento:

- nel CED della sede di Via XX Settembre, Roma;
- nel CED della sede di La Rustica, ubicato in via A. Soldati, n. 80, Roma;
- nel CED della sede di Piazza Dalmazia, n. 1, Roma;
- nel CED ubicato in Via Mario Carucci, n. 99, Roma.



### 3.3 Durata del contratto

Il contratto è efficace dalla data di sottoscrizione e terminerà decorsi 36 mesi dalla “Data di avvio delle attività” come di seguito definita. Si precisa che, per durata del contratto si intende il periodo entro il quale la Sogei potrà emettere ordinativi di fornitura. Gli ordinativi di fornitura emessi nell’ultimo mese di vigenza del contratto avranno ad oggetto prestazioni di durata non superiore a 12 (dodici) mesi.

Trova applicazione l’art. 106, co. 11, del D.Lgs. n. 50/2016.

### 3.4 Attivazione del contratto

Entro **5 (cinque) giorni solari** dalla data di stipula del Contratto, il Fornitore dovrà indicare alla Committente un apposito indirizzo di posta elettronica dedicato, al quale la Sogei inoltrerà gli ordinativi di fornitura, pena l’applicazione di una penale.

Ricevuti questi riferimenti, la Sogei comunicherà al Fornitore la “Data di avvio delle attività” quale attivazione effettiva del contratto (eventualmente anche mediante una riunione di “kick-off” tra la Committente ed il Fornitore).

### 3.5 Richieste di Fornitura: Primo Ordinativo e Ordinativi Successivi

Successivamente alla “Data di avvio delle attività”, la Sogei invierà all’Impresa, all’indirizzo di posta elettronica di cui al precedente paragrafo 3.4, il “Primo Ordinativo di fornitura”.

La fornitura che verrà erogata con il Primo Ordinativo comprenderà:

- per le software subscription, i prodotti indicati al paragrafo 4.1.1;
- per il servizio di Manutenzione e supporto tecnico dei Sottosistemi di sicurezza, le quantità indicate al paragrafo 4.2.1 riferite ai canoni 1AL, 2AL, 4AL, 5AL, 15AL, 1BL, 3BL, 4BL, 5BL, 8BL, 15BL e 15AM;
- la manutenzione e supporto tecnico del sistema Check-Point per la sicurezza anti DDOS.

La Sogei si riserva in ogni caso la possibilità di modificare il perimetro del Primo Ordinativo, come sopra indicato, sulla base dei Sottosistemi di Sicurezza attivi e dei Listini aggiornati al momento della “Data di avvio delle attività”, nonché, eventualmente, sulla base della richiesta del Fornitore di poter usufruire del periodo di affiancamento di cui al successivo paragrafo 4.2.3.1.

Nell’ambito del Primo Ordinativo potranno essere altresì richieste le giornate di supporto specialistico che la Committente e/o l’Amministrazione riterranno necessarie.

Gli eventuali Ordinativi successivi, relativi alle prestazioni che di volta in volta l’Amministrazione tramite la Committente, e/o la Committente stessa, vorranno acquisire, potranno essere disposti fino alla scadenza del contratto e comunque fino al raggiungimento dell’importo massimo contrattuale prefissato.





Saranno comunque garantite le prestazioni contrattuali per un importo pari al 10% dell'importo massimo contrattuale, e comunque al 10% dell'importo massimo delle singole tipologie di prestazioni contrattuali, salvo che nei casi di cui all'articolo 17 G e 11 G.

La Sogei si riserva il diritto di modificare le dimensioni massime dei singoli listini relativi alle software subscription, indicati nel Contratto, spostando parte dei massimali di uno o più listini sugli altri, previa comunicazione all'Impresa e, comunque, entro il limite del corrispettivo contrattuale complessivo.

La Sogei si riserva altresì il diritto di modificare le dimensioni massime delle singole prestazioni contrattuali (rinnovo delle software subscription, manutenzione dei sottosistemi, supporto specialistico e manutenzione del sistema anti DDOS), spostando parte delle risorse di una o più prestazioni sulle altre, previa comunicazione all'Impresa e, comunque, entro il limite del corrispettivo contrattuale complessivo. La Sogei potrà superare i massimali delle suddette prestazioni fino ad un massimo pari al 20% del valore del massimale della corrispondente prestazione.

Per effettuare un ordinativo, la Sogei comunicherà al Fornitore:

- l'elenco delle prestazioni che intende acquisire (sulla base dei Sottosistemi di Sicurezza attivi e, con riferimento alle software subscription, dei listini aggiornati alla data dell'Ordinativo di Fornitura);
- la sede/sedi dove tali beni/servizi dovranno essere consegnati/erogati e ogni altro dato necessario per garantire il buon fine della consegna/erogazione, ivi compresa la durata degli eventuali servizi erogati.

L'Ordinativo avverrà mediante invio di una e-mail all'indirizzo di cui al precedente paragrafo 3.4 indicato dal Fornitore. La data di invio della suddetta e-mail costituirà il riferimento per il rispetto dei tempi esecutivi della Fornitura.

### **3.6 Responsabile della fornitura**

Il **Responsabile della fornitura** assumerà il ruolo di referente per tutte le attività previste dal Contratto.

Il Responsabile della Fornitura dovrà ricoprire il ruolo di responsabile unico all'interno dell'organizzazione operativa del Fornitore per quanto riguarda le prestazioni contrattuali ed operare quale interfaccia unica verso il Direttore dell'esecuzione.

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

## **4. DESCRIZIONE DELL'ACQUISIZIONE**

### **4.1 Rinnovo delle Software Subscription dei Sottosistemi di Sicurezza**

Per Software Subscription si intendono tutti gli aggiornamenti relativi ai prodotti software installati sul Sistema di Sicurezza.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, di seguito vengono elencati alcune tipologie di aggiornamento software:

- patch correttive ed evolutive;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura delle software subscription e manutenzione dei sistemi di sicurezza del MEF e servizio di manutenzione del sistema anti DDOS di Sogei – ID 1795, nell'ambito sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni

Allegato 1bis - Capitolato Tecnico - Parte II



- fix di sicurezza;
- nuove versioni dei prodotti software;
- aggiornamento delle informazioni necessarie ai riscontri di sicurezza (firme, “dat”, etc.)
- nuove release dei prodotti software, maggiori e minori (per release maggiori si intendono gli aggiornamenti che sostituiscono uno specifico prodotto software con un nuovo prodotto completamente riscritto).

Le componenti software dell’infrastruttura di sicurezza oggetto di acquisizione appartengono ai Listini di seguito elencati, allegati in appendice al presente Capitolato Tecnico:

- Listino brand CheckPoint;
- Listino brand Juniper;
- Listino brand F5;
- Listino brand Palo Alto;
- Listino brand Aruba Network;
- Listino brand Imperva;
- Listino brand Skybox.

Si evidenzia che a fronte del rilascio da parte delle case produttrici di nuovi release e/o di nuove versioni dei prodotti presenti nei Listini, queste ultime si intendono automaticamente aggiornate e il relativo costo rimarrà invariato.

Qualora i valori indicati nei Listini siano espressi in dollari, il tasso di cambio applicato sarà quello pubblicato dalla Banca d’Italia alle ore 16.00 del primo giorno antecedente all’invio dell’Ordinativo di Fornitura (reperibile al seguente link <http://www.bancaditalia.it/compiti/operazioni-cambi/cambi/index.html>).

Si sottolinea che la registrazione delle suddette Software Subscription, con le case produttrici, dovrà avvenire a nome del MEF e Sogei S.p.A., nei casi previsti e sarà a carico dell’Impresa la gestione e l’eventuale aggiornamento degli account attivi presso i vari produttori, secondo le indicazioni della Committente.

L’Impresa dovrà mettere a disposizione della Committente **contestualmente alla fornitura della Subscription** una “USERID” ed una “PASSWORD”, per ciascun prodotto, con le quali sia possibile accedere alle rispettive Software Subscription.

Dove previsto dal vendor, la “USERID” e la “PASSWORD” dovranno garantire l’accesso alle aree riservate dei siti Internet dei vari produttori di Software Subscription. Nel caso in cui il produttore di Software Subscription non eroghi le stesse in base alle modalità sopra descritte, l’Impresa, dopo l’Ordinativo di Fornitura, comunicherà alla Committente le diverse modalità di consegna della fornitura delle Software Subscription.

La mancata fornitura delle suddette informazioni entro il termine di cui sopra determina l’applicazione di una penale.



L'Impresa procederà alla fornitura delle Software Subscription entro **20 giorni solari dalla data di invio dell'Ordinativo di Fornitura** o entro il diverso termine concordato con la Committente, pena l'applicazione di una penale. Il Fornitore dovrà altresì rilasciare, entro il medesimo termine pena l'applicazione di una penale, la documentazione che attesti l'autorizzazione del produttore all'utilizzo delle Software Subscription e dell'eventuale supporto magnetico ad esse correlato, nonché il numero identificativo del prodotto, il numero identificativo della licenza/certificato e i termini temporali di utilizzo (date di inizio e di fine utilizzo).

Ultimate le operazioni di installazione, Sogei produrrà e consegnerà all'impresa il "Rapporto di Fine Installazione", o altro documento equipollente, nonché la dichiarazione di rispondenza dei prodotti forniti alle specifiche di cui al Capitolato Tecnico e le articolazioni delle prove proposte per la Verifica di conformità.

L'Impresa dovrà redigere e consegnare il "Piano di collaudo", entro il termine di **10 giorni solari decorrenti dalla consegna del Rapporto di Fine Installazione**, contenente l'articolazione delle prove proposte per il collaudo, pena l'applicazione di una penale; il Piano dovrà essere approvato dalla Committente.

Tali modalità di fornitura saranno applicate a tutti gli Ordinativi di Fornitura emessi nel corso del Contratto.

#### **4.1.1 Software Subscription attive**

Di seguito si riportano le tabelle con le Software Subscription suddivise per prodotto e casa produttrice (si veda l'Appendice 1 al Capitolato tecnico "Listini"), attualmente attive e di proprietà del MEF e di Sogei nei casi previsti, il cui rinnovo sarà richiesto in occasione del Primo Ordinativo di Fornitura, fermo restando quanto precisato al precedente paragrafo 3.5.

<b>IMPERVA</b>	
<b>DESCRIZIONE</b>	<b>QUANTITA'</b>
SSL Accelerator Card PCI-X for X2500 / X4500, Annual Enhanced Support	3
VM150 Management Server Virtual Appliance , Annual Enhanced Support	1
X2500 Web Application Firewall, Passive HA / Test Environment Use, Annual Enhanced Support	1
X2500 Web Application Firewall, Annual Enhanced Support	2
VM150 Management Server Virtual Appliance , Annual Enhanced Support	1
X2500 Web Application Firewall, Passive HA / Test Environment Use, Annual Enhanced Support	2
SSL Accelerator Card PCI-X for X2500 / X4500, Annual Enhanced Support	4
Starter Bundle, X2500 Web Application Firewall and SharePoint Perpetual Perpetual, 250 users, Annual Enhanced Support	2
SecureSphere for SharePoint, Perpetual Software License, 2501 to 5000 Users, Per User Annual Enhanced Support	4000

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura delle software subscription e manutenzione dei sistemi di sicurezza del MEF e servizio di manutenzione del sistema anti DDOS di Sogei – ID 1795, nell'ambito sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni

Allegato 1bis - Capitolato Tecnico - Parte II

11 di 35



Imperva Incapsula Enterprise 50, up to 50Mbps, 1 Website included, Annual Incapsula Subscription	1
Add-on: Imperva Incapsula, 20 Additional Websites, Annual Incapsula Subscription	1
Add-on: Imperva Incapsula, 10 Additional Websites, Annual Incapsula Subscription	1
Incapsula DDoS 10Gbps, Annual Subscription	1

<b>ARUBA</b>	
<b>DESCRIZIONE</b>	<b>QUANTITA'</b>
Foundation Care 9x5 SW Service SW Support Only, 1 year-HPE 1Y FC NBD IMC NTA SW Mod E-LTU SVC-U3ZU8E	1
Foundation Care 9x5 SW Service SW Support Only, 1 year-HPE 1Y FC NBD IMC EAD SW Mod E-LTU SVC-U3ZV0E	1
Foundation Care 9x5 SW Service SW Support Only, 1 year-HPE 1Y FC NBD IMC Std SW Plat ELTU SVC-U3ZV8E	1
Aruba 3200 License-Foundation Care 24x7 Service SW Support Only, 1 year-H2YC3E	1
Aruba 3400 License-Foundation Care 24x7 Service SW Support Only, 1 year-H2YD3E	1
Aruba 3600 License-Foundation Care 24x7 Service SW Support Only, 1 year-H2YE3E	1
Aruba 7005 License-Foundation Care 24x7 Service SW Support Only, 1 year-H2VR3E	1
Aruba 7010 License-Foundation Care 24x7 Service SW Support Only, 1 year-H2VS3E	1
Aruba 7210 Controller-HP Education Training, ProCurve Svc-HH245E	1
Aruba AP-103-Foundation Care NBD Exchange SVC HW and SW Support, 1 year-H3KX5E	1
Aruba IAP 103-Foundation Care NBD Exchange SVC HW and SW Support, 1 year-H3UN3E	1
Aruba IMC Ent SW Plat E-LTU-Foundation Care 9x5 SW Service SW Support Only, 1 year-H6RN9E	1
Aruba IMC NTA SW Mod Addition E-LTU-Foundation Care 9x5 SW Service SW Support Only, 1 year-H6RS5E	1
Aruba IMC Std and Ent Addition E-LTU-Foundation Care 9x5 SW Service SW Support Only, 1 year-H6RQ1E	1

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura delle software subscription e manutenzione dei sistemi di sicurezza del MEF e servizio di manutenzione del sistema anti DDOS di Sogei – ID 1795, nell'ambito sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni

Allegato 1bis - Capitolato Tecnico - Parte II



Aruba IMC Std SW Plat E-LTU-Foundation Care 9x5 SW Service SW Support Only, 1 year-H6RM7E	1
Aruba License Controller Bundle-Foundation Care 24x7 Service SW Support Only, 1 year-H2XW3E	1
Aruba License PEF Controller-Foundation Care 24x7 Service SW Support Only, 1 year-H2XX3E	1

CHECK POINT	
DESCRIZIONE	QUANTITA'
CPAP-SG12200-NGFW-CPSB-IPS-M-1Y	2
CPAP-SG12407-CPSB-IPS-L-1Y	2
CPAP-SG12600-NGFW-CPSB-IPS-XL-1Y	4
CPAP-SG3073-CPSB-IPS-M-1Y	1
CPAP-SG3073-HA-CPSB-IPS-M-1Y-HA	1
CPAP-SG3077-F-CPSB-IPS-M-1Y	2
CPAP-SG4200-NGFW-CPSB-IPS-S-1Y	2
CPAP-SG4200-NGFW-HA-CPSB-IPS-S-1Y-HA	2
CPAP-SG4607-CPSB-IPS-S-1Y	6
CPAP-SG4607-HA-CPSB-IPS-S-1Y-HA	6
CPAP-SG572-CPSB-IPS-S-1Y	1
CPAP-SG572-HA-CPSB-IPS-S-1Y-HA	1
CPSG-P204IU-F-CPSB-IPS-M-1Y	2
CPSG-P204U-CPSMPU003-F-CPSB-IPS-M-1Y	2
CPAP-SG12407-CPSB-IPS-L-1Y	2
CPAP-SG4607-CPSB-IPS-S-1Y	1
CPAP-SG4607-HA-CPSB-IPS-S-1Y-HA	1
CPAP-SG4800-NGFW-CPSB-IPS-M-1Y	2
CPSB-IPS-M-1Y-HA-CPSB-IPS-M-1Y-HA	2
CPSG-P204IU-CPSM-PU3-F-VEE-CPSB-IPS-M-1Y	1

F5	
DESCRIZIONE	QUANTITA'
bip251041s-F5-SVC-FP-PRE-L1-3	1
bip267286s-F5-SVC-FP-PRE-L1-3	1

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura delle software subscription e manutenzione dei sistemi di sicurezza del MEF e servizio di manutenzione del sistema anti DDOS di Sogei – ID 1795, nell'ambito sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni

Allegato 1bis - Capitolato Tecnico - Parte II



ZNXGOC SL-F5-SVC-FP-PRE-L1-3	1
------------------------------	---

PALO ALTO	
DESCRIZIONE	QUANTITA'
PA-5020-PAN-SVC-BKLN-5020-R-Partner enabled premium support renewal, PA-5020	3
PRA-25-PAN-SVC-BKLN-PRA-25-R-Partner enabled premium support renewal, Panorama 25 devices	1

SKYBOX	
DESCRIZIONE	QUANTITA'
TS-S-R - Standard Level Technical Support Renewal (1) Skybox View Server (4) Firewall Assurance 10 firewall pack	1
CON-VD-R - Vulnerability Content Update Renewal (4) Firewall Assurance 10 firewall pack	1
TS-S-R - Standard Level Technical Support Renewal Network Assurance 100 n-node pack (5) Vulnerability Control 100 asset pack	1
CON-VD-R - Vulnerability Content Update Renewal Network Assurance 100 n-node pack (5) Vulnerability Control 100 asset pack	1

JUNIPER	
DESCRIZIONE	QUANTITA'
SVC-SDCE-SSG140 - Juniper SSG 140 ONLY EMEA J-Care SameDay Onsite Support 1 Year	1

#### 4.1.2 Aggiornamento tecnologico dei Listini

La Committente, per tutta la durata del Contratto, potrà proporre l'aggiornamento dei Listini, di cui all'Appendice 1 al Capitolato Tecnico, per recepire le eventuali evoluzioni delle tecnologie e dei sistemi.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura delle software subscription e manutenzione dei sistemi di sicurezza del MEF e servizio di manutenzione del sistema anti DDOS di Sogei – ID 1795, nell'ambito sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni

Allegato 1bis - Capitolato Tecnico - Parte II

14 di 35



Anche l'Impresa, per tutta la durata del Contratto, avrà facoltà di richiedere l'aggiornamento dei Listini contenenti le Software Subscription delle varie Case Produttrici, per recepire le eventuali evoluzioni delle tecnologie e dei sistemi.

Gli aggiornamenti richiesti dall'Impresa dovranno essere adeguatamente motivati, proponendo la sostituzione delle singole componenti software già presenti nel Listino con altri Componenti e/o l'aggiunta di Componenti non presenti nella versione precedente del Listino stesso, funzionalmente equivalenti o superiori a quelli presenti.

La Committente si riserva la facoltà di valutare le proposte e le motivazioni tecniche prodotte dall'Impresa e di chiedere eventuali chiarimenti, anche mediante una commissione appositamente costituita, nonché, ove le condivida, di approvarle.

In seguito all'approvazione si procederà all'aggiornamento e/o all'ampliamento dei Listini.

In entrambi i casi resta fermo lo sconto offerto in fase di gara per ciascun Listino che si intende aggiornare. I prezzi da applicare ai nuovi prodotti della Casa Produttrice di un dato Listino, analogamente a quelli presenti al momento della stipula, saranno pertanto pari al corrispondente prezzo di listino della stessa Casa Produttrice ridotto dello sconto praticato in sede di offerta dal Fornitore rispetto ai prodotti di quella Casa Produttrice.

#### **4.1.3 Aggiornamento economico dei Listini**

L'Impresa, per tutta la durata del Contratto, avrà la facoltà di richiedere, con cadenza annuale, un aggiornamento economico dei Listini, di cui all'Appendice 1 al Capitolato Tecnico, che sarà attuato sulla base di una richiesta/proposta del Fornitore, debitamente motivata (e documentata) rispetto alle effettive variazioni verificatesi sui prodotti dei Listini oggetto di Fornitura.

La Committente si riserva la facoltà di valutare le proposte dell'Impresa e, ove le condivida a seguito di apposita attività istruttoria, di approvarle. In seguito all'approvazione si procederà all'aggiornamento economico dei Listini.

Anche a fronte di tali aggiornamenti, la scontistica proposta dal Fornitore all'atto della presentazione dell'Offerta rimarrà invariata anche per il Listino eventualmente aggiornato. I prezzi da applicare ai nuovi prodotti della Casa Produttrice di un dato Listino, analogamente a quelli presenti al momento della stipula, saranno pertanto pari al corrispondente prezzo di listino della stessa Casa Produttrice ridotto dello sconto praticato in sede di offerta dal Fornitore rispetto ai prodotti di quella Casa Produttrice.

## **4.2 Manutenzione e supporto tecnico dei Sottosistemi di Sicurezza**

Il servizio di manutenzione e supporto tecnico del Sistema di Sicurezza dovrà essere erogato sulle componenti hardware e software dei Sottosistemi che lo compongono.

Tale servizio è suddiviso in due macro attività, la manutenzione preventiva e la manutenzione correttiva.



Il servizio di manutenzione comprende ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti e alla prevenzione degli stessi, come di seguito disciplinata, ed è comprensivo di tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del servizio stesso, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelli relativi alla manodopera, parti di ricambio, materiali di consumo, ritiro, imballaggio, riconsegna, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare i Sottosistemi in perfetto stato di funzionamento coerente con la documentazione, nonché le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

Sia per la manutenzione preventiva sia per quella correttiva, per gli interventi per i quali si renderà necessaria la sostituzione di una o più parti, l'Impresa dovrà utilizzare, a proprio carico, parti di ricambio nuove, di primaria qualità, garantite dallo stesso costruttore del sottosistema; solo in caso di irreperibilità del ricambio originale per cessata produzione, è ammessa la fornitura di un ricambio commerciale di pari caratteristiche o di caratteristiche superiori. Si precisa che, le parti sostituite verranno ritirate e smaltite dall'Impresa, ad eccezione delle componenti ritenute critiche dalla Committente in quanto contenenti dati sensibili. Per quest'ultime la Committente si farà carico dello smaltimento secondo la normativa vigente, dopo aver fatto il reset dei dati contenuti.

Il servizio di manutenzione comprende altresì, a titolo esemplificativo e non esaustivo: invio delle migliorie (correzioni, aggiornamenti e miglioramenti) dei prodotti software e relativa documentazione; invio delle riparazioni e aggiornamenti; consegna di ogni nuovo update dei prodotti software; peraltro, la Committente avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti. Per update si intende sia nuove release che nuove versioni dei prodotti software.

L'Impresa potrà apportare le modifiche ed i miglioramenti tecnici ritenuti opportuni al fine di elevare il grado di affidabilità dell'apparecchiatura e/o di semplificare la manutenzione provvedendo a proprie spese alle relative installazioni. Le parti fornite dovranno essere nuove restando impegnata l'Impresa a quanto previsto per legge in termini di garanzia.

#### **4.2.1 Classi di manutenzione dei Sottosistemi di Sicurezza**

Sono state definite le 22 seguenti classi di manutenzione.

Tali Classi sono applicabili a tutte le famiglie dei sottosistemi che implementano funzionalità per la sicurezza delle informazioni (fisica/logica/organizzativa), come ad esempio i firewall, gli antivirus, i software per il monitoraggio degli eventi e le piattaforme per la gestione del rischio.

Le 22 Classi vengono individuate attraverso la correlazione dei seguenti tre elementi:

1. la tipologia dell'hardware che costituisce il sottosistema (Host based, Appliance o Blade);
2. il numero di nodi che compongono il singolo sottosistema (l'enclosure è considerato un nodo; stesso criterio è utilizzato per la consolle del sottosistema qualora risieda su un hardware aggiuntivo);
3. fattore di complessità del sottosistema, (numero di funzionalità, anche chiamate blade software, attive sul sottosistema):
  - Fattore 1 = massimo 2 funzionalità (esempio: firewall + IPS);
  - Fattore 2 = più di 2 funzionalità.





Inoltre, nella definizione delle seguenti classi si è considerata anche la possibilità di attivare il servizio di manutenzione soltanto sulla componente software applicativa del sottosistema (funzionalità di sicurezza), conservando soltanto l'elemento "fattore di complessità" (Classe11 e Classe22).

Infine, in caso di attivazione del servizio di manutenzione per sottosistemi residenti in ambienti virtualizzati, nel canone di manutenzione sarà compresa anche la manutenzione dell'ambiente di virtualizzazione (ad esempio VmWare).

La seguente tabella descrive le 22 Classi individuate per la definizione dei canoni di manutenzione:

Classi	Descrizione
<b>Fattore di Complessità = 1</b>	
Classe1	contiene apparati HOST BASED con nodi/guest da 1 a 4
Classe2	contiene apparati HOST BASED con nodi/guest da 5 a 10
Classe3	contiene apparati HOST BASED con nodi/guest da 11 a 20
Classe4	contiene apparati APPLIANCE con nodi/guest da 1 a 4
Classe5	contiene apparati APPLIANCE con nodi/guest da 5 a 10
Classe6	contiene apparati APPLIANCE con nodi/guest da 11 a 20
Classe7	contiene apparati APPLIANCE con nodi/guest superiori a 20
Classe8	contiene apparati Blade con nodi/guest da 1 a 4
Classe9	contiene apparati Blade con nodi/guest da 5 a 10
Classe10	contiene apparati Blade con nodi/guest da 11 a 20
Classe11	Solo manutenzione software applicativo dei sottosistemi
<b>Fattore di Complessità = 2</b>	
Classe12	contiene apparati HOST BASED con nodi/guest da 1 a 4
Classe13	contiene apparati HOST BASED con nodi/guest da 5 a 10
Classe14	contiene apparati HOST BASED con nodi/guest da 11 a 20
Classe15	contiene apparati APPLIANCE con nodi/guest da 1 a 4
Classe16	contiene apparati APPLIANCE con nodi/guest da 5 a 10
Classe17	contiene apparati APPLIANCE con nodi/guest da 11 a 20
Classe18	contiene apparati APPLIANCE con nodi/guest superiore a 20
Classe19	contiene apparati Blade con nodi/guest da 1 a 4
Classe20	contiene apparati Blade con nodi/guest da 5 a 10
Classe21	contiene apparati Blade con nodi/guest da 11 a 20
Classe 22	Solo manutenzione software applicativo dei sottosistemi

Combinando le **22 classi** sopra indicate con i due ulteriori parametri descritti di seguito, sono stati definiti **132 canoni di manutenzione mensili** (22 classi x 3 fasce di prodotto x 2 livelli di servizio):

1. fascia di prodotto **HIGH, MEDIUM e LOW (H, M, L)** definita in base al throughput dell'apparato (vedere paragrafo 4.2.2);
2. livello di servizio **A e B** (vedere paragrafo 4.2.9).

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura delle software subscription e manutenzione dei sistemi di sicurezza del MEF e servizio di manutenzione del sistema anti DDOS di Sogei – ID 1795, nell'ambito sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni

Allegato 1bis - Capitolato Tecnico - Parte II

17 di 35



A titolo esemplificativo, il canone con identificativo **1LA** è il canone relativo alla Classe **1**, fascia di prodotto **LOW** e livello di servizio **A**.

Di seguito nella tabella sono indicate le quantità di canoni, stimati per la durata contrattuale per ciascuno dei 132 canoni. I canoni 1AL, 2AL, 4AL, 5AL, 15AL, 1BL, 3BL, 4BL, 5BL, 8BL, 15BL e 15AM fanno riferimento a quantità definite per i sistemi in essere e saranno ricomprese nel Primo Ordinativo di Fornitura di cui al precedente paragrafo 3.5.

**Il valore unitario dei canoni sarà calcolato, sulla base dei valori offerti, così come meglio spiegato nell'allegato al Capitolato d'Oneri e al Contratto denominato “Indicazioni per la compilazione dell'offerta economica e la determinazione dei corrispettivi”.** In particolare, i canoni previsti per le classi MEDIUM e HIGH saranno ricavati dai canoni previsti per la fascia LOW, moltiplicando i valori di questi ultimi, rispettivamente, per un coefficiente pari a 1,33 (fascia MEDIUM) e a 2 (fascia HIGH).

La seguente tabella riporta il numero di canoni stimati per la durata contrattuale per ciascuna delle 132 tipologie, differenziate per classe, fascia e livello di servizio. La Committente si riserva il diritto di modificare le quantità di seguito indicate sulla base dei sistemi attivi, comunque entro il limite massimo del corrispettivo contrattuale complessivo previsto per la manutenzione e supporto tecnico dei Sottosistemi di Sicurezza.



	fascia Low throughput < 10Gbps		fascia Medium 10Gbps =< throughput <= 35Gbps		fascia High throughput > 35Gbps	
	Livello servizio A	Livello servizio B	Livello servizio A	Livello servizio B	Livello servizio A	Livello servizio B
	Quantità		Quantità		Quantità	
Classe1	288	72	2	2	2	2
Classe2	36	2	2	2	2	2
Classe3	2	36	2	2	2	2
Classe4	720	216	2	2	2	2
Classe5	108	36	2	2	2	2
Classe6	2	2	2	2	2	2
Classe7	2	2	2	2	2	2
Classe8	2	72	2	2	2	2
Classe9	2	2	2	2	2	2
Classe10	2	2	2	2	2	2
Classe11	2	2	2	2	2	2
Classe12	2	2	2	2	2	2
Classe13	2	2	2	2	2	2
Classe14	2	2	2	2	2	2
Classe15	36	36	36	2	2	2
Classe16	2	2	2	2	2	2
Classe17	2	2	2	2	2	2
Classe18	2	2	2	2	2	2
Classe19	2	2	2	2	2	2
Classe20	2	2	2	2	2	2
Classe21	2	2	2	2	2	2
Classe 22	2	2	2	2	2	2

#### 4.2.2 Fasce di prodotto

Ai fini della definizione dei canoni di manutenzione, vengono identificate le seguenti fasce di prodotto:

- HIGH (H): sistemi/apparati che hanno un throughput superiore a 35Gbps;

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura delle software subscription e manutenzione dei sistemi di sicurezza del MEF e servizio di manutenzione del sistema anti DDOS di Sogei – ID 1795, nell'ambito sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni

Allegato 1bis - Capitolato Tecnico - Parte II



- MEDIUM (M): sistemi/apparati che hanno un throughput compreso fra 10Gbps e 35Gbps;
- LOW (L): sistemi/apparati che hanno un throughput inferiore a 10Gbps.

#### **4.2.3 Attivazione del Servizio di Manutenzione dei Sottosistemi di sicurezza**

Nell'Ordinativo di Fornitura sarà contenuto l'elenco dei Sottosistemi da mettere in manutenzione con associati i relativi canoni di manutenzione individuati in base a quanto riportato nel paragrafo 4.2.1.

Lo startup del servizio di manutenzione dei Sottosistemi di sicurezza, avverrà a seguito dell'invio da parte della Committente, all'Impresa, della lettera di **"Dichiarazione di inizio del servizio"**, nella quale sarà indicata la **"Data di inizio del servizio"**.

La Committente produrrà la suddetta dichiarazione solo dopo che l'Impresa avrà fornito, entro un tempo massimo di **20 giorni lavorativi** decorrenti dall'invio dell'Ordinativo di Fornitura, pena l'applicazione di una penale, la **documentazione di startup**, composta dalle seguenti voci:

- **Piano tecnico di manutenzione preventiva**, meglio descritto al successivo paragrafo 4.2.6 (uno per ogni Sottosistema);
- composizione del **Team di manutenzione**, di cui al successivo paragrafo 5.2, ivi compresi i relativi curricula;
- **documenti di presa in carico** dei Sottosistemi, come descritti al successivo paragrafo 4.2.4.

##### **4.2.3.1 ACQUISIZIONE DEL KNOW-HOW**

Il Fornitore aggiudicatario dovrà garantire l'esecuzione servizio di manutenzione e supporto tecnico del Sistema di Sicurezza a regola d'arte, attraverso il pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio a partire dalla **"Data di inizio del servizio"**.

Per garantire l'efficacia dei servizi fin dall'avvio della fornitura, il Fornitore dovrà impiegare personale pienamente formato sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura nonché dei metodi, degli strumenti e degli standard e linee guida di Sogei che nel corso della fornitura saranno utilizzati.

A tal fine, a partire dalla data di stipula del contratto e non oltre **5 (cinque) giorni solari** dalla stessa, è data la possibilità al Fornitore di richiedere a Sogei di poter usufruire di un periodo di addestramento, con riferimento al servizio di manutenzione e supporto tecnico del Sistema di Sicurezza. Tale periodo di affiancamento potrà essere richiesto per un **periodo massimo di 2 mesi**, a decorrere dalla data di trasmissione del "Primo Ordinativo di Fornitura", al fine di permettere al proprio personale la presa in carico delle attività. Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dal fornitore uscente, senza peraltro la possibilità di eseguire direttamente le attività.

In tale periodo la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al fornitore uscente.

Le modalità di fruizione e la pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con Sogei, anche sulla base delle proposte che il Fornitore potrà fare. Sogei garantirà la presenza di personale esperto, che potrà essere sia di Sogei stessa che di terzi da essa designati.



Per tutto il periodo di affiancamento di inizio fornitura, il Fornitore non percepirà alcun corrispettivo per le attività e i servizi oggetto della presa in carico. Pertanto lettera di “Dichiarazione di inizio del servizio” sarà trasmessa dalla Committente successivamente alla conclusione del periodo di affiancamento.

#### **4.2.3.2 TRASFERIMENTO DEL KNOW-HOW**

Il Fornitore si impegna, altresì, ora per allora, a fornire, su richiesta di Sogei, negli **ultimi due mesi di erogazione del servizio di manutenzione dei sottosistemi di sicurezza**, sia alla scadenza dell'ultimo Ordinativo di Fornitura avente ad oggetto la manutenzione dei sottosistemi di sicurezza sia in caso di cessazione anticipata dello stesso (anche per causa imputabile all'Impresa), il personale necessario al trasferimento del know-how e delle competenze a personale della Committente o a terzi da questa designati, nei limiti previsti nel presente documento. Le modalità di esecuzione di tali attività verranno congiuntamente concordate. Le attività di trasferimento del know-how e delle competenze si intendono ricomprese nell'ambito del corrispettivo previsto per la manutenzione dei sottosistemi di sicurezza.

In caso di risoluzione del presente contratto per causa imputabile all'Impresa, questa è tenuta a fornire alla Committente tutta la documentazione tecnica, redatta in lingua italiana, ed i dati necessari al fine di consentire alla Committente stessa di provvedere direttamente o tramite terzi alla manutenzione dei Sottosistemi.

#### **4.2.4 Documenti di presa in carico**

Per quanto riguarda i documenti di presa in carico dei Sottosistemi sarà carico dell'Impresa eseguire una verifica puntuale dello stato della manutenzione per ogni Sottosistema indicato dalla Committente e redigere per ognuno di essi un **documento di presa in carico**.

Nel documento di presa in carico l'Impresa deve riportare il livello degli aggiornamenti hardware e software e le eventuali segnalazioni di errore o parti guaste riscontrate sul Sottosistema e dovrà dichiarare che nulla osta alla presa in carico del Sottosistema stesso.

Nel caso in cui la suddetta verifica evidenziasse eventuali problemi/anomalie sui Sottosistemi di Sicurezza esaminati, l'Impresa dovrà comunicare alla Committente quali sono gli elementi che ostano alla presa in carico del Sottosistema di Sicurezza e all'avvio del servizio di manutenzione.

In tale situazione, la Committente, verificato quanto segnalato dall'Impresa, avvierà le azioni necessarie alla rimozione dei problemi. Rimane comunque facoltà della Committente richiedere all'Impresa la presa in carico del Sottosistema nello stato in cui si trova al momento della verifica, considerando il risultato della verifica stessa quale stato accettabile di funzionamento del Sottosistema e assumendolo come stato di riferimento per l'erogazione del servizio di manutenzione.

#### **4.2.5 Variazioni dei Sottosistemi di Sicurezza**

Nel corso della durata contrattuale, la Committente si riserva di:

- a) inserire ogni Sottosistema acquisito ex-novo dall'Amministrazione (anche di tecnologia e/o vendor diverso da quelli indicati al precedente paragrafo 2.1) o già facente parte della sua infrastruttura di sicurezza, purché riconducibile ad una delle 22 classi precedentemente descritte. L'inserimento di un nuovo Sottosistema nel contratto comporterà l'individuazione della Classe corrispondente e, considerato il livello di servizio, il relativo canone di manutenzione. L'individuazione della Classe più adeguata per ogni Sottosistema, avverrà

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura delle software subscription e manutenzione dei sistemi di sicurezza del MEF e servizio di manutenzione del sistema anti DDOS di Sogei – ID 1795, nell'ambito sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni

Allegato 1bis - Capitolato Tecnico - Parte II



basandosi sui criteri definiti nel paragrafo 4.2.1. Nel caso in cui un Sottosistema sarà costituito da apparati misti (alcuni in tecnologia HOST BASED, alcuni in tecnologia APPLIANCE - Blade), la Classe di appartenenza verrà individuata basandosi sulla tecnologia prevalente;

- b) dismettere i Sottosistemi indicati al precedente paragrafo 2.1;
- c) prevedere lo spostamento dei Sottosistemi di Sicurezza da una Classe ad un'altra, a seguito di un possibile potenziamento o parziale dismissione degli apparati costituenti il Sottosistema oppure in conseguenza ad un cambio tecnologico;
- d) cambiare il livello di servizio dei Sottosistemi (tipo A, tipo B) della medesima Classe.

Le suddette variazioni dei sottosistemi potranno dare origine, rispettivamente, a un incremento della manutenzione ovvero, qualora la medesima sia stata già oggetto di Ordinativi di Fornitura, alla riduzione della stessa. In particolare:

- (i) la richiesta di **incremento della manutenzione** a seguito dell'inserimento di un nuovo Sottosistema ai sensi della precedente lettera a) o della modifica della classe e/o del livello di servizio di un Sottosistema ai sensi, rispettivamente, delle precedenti lettere c) e d) (sia esso o meno già oggetto di manutenzione), sarà formalizzata dalla Committente mediante Ordinativi di Fornitura successivi. Nei casi di richiesta di incremento della manutenzione a seguito della modifica della classe e/o del livello di servizio di un Sottosistema già oggetto di manutenzione, non sarà necessario l'invio della documentazione di start-up di cui al precedente paragrafo 4.2.3, ma il fornitore dovrà provvedere, ove necessario, all'aggiornamento del "Team di manutenzione", di cui al successivo paragrafo 5.2.
- (ii) la richiesta di **riduzione della manutenzione** a seguito della dismissione di un Sottosistema ai sensi della precedente lettera b) o della modifica della classe e/o del livello di servizio di un Sottosistema ai sensi, rispettivamente, delle precedenti lettere c) e d), sarà formalizzata dalla Committente anch'essa mediante appositi Ordinativi di Fornitura, che modificheranno quello/i in corso di esecuzione. Gli Ordinativi di Fornitura contenenti la richiesta di riduzione della manutenzione saranno trasmessi al Fornitore con un preavviso di 15 giorni rispetto all'effettiva dismissione/modifica della classe e/o del livello di servizio del Sottosistema. Ciò comporterà, dal mese successivo alla scadenza del preavviso, la detrazione del canone di spesa relativo al Sottosistema dismesso/modificato, dal canone complessivamente corrisposto per la manutenzione dei Sottosistemi di Sicurezza in virtù degli Ordinativi effettuati. Anche in questo caso il Fornitore dovrà provvedere, ove necessario, all'aggiornamento del "Team di manutenzione" di cui al successivo paragrafo 5.2.

Gli incrementi di manutenzione potranno essere richiesti entro il limite del corrispettivo contrattuale complessivo previsto per la manutenzione e supporto tecnico dei Sottosistemi di Sicurezza, eventualmente maggiorato del 20% nei casi di cui all'art. 106, comma 12, del D.Lgs. 50/2016.

#### **4.2.6 Manutenzione preventiva**

L'Impresa si impegna a realizzare gli interventi tecnici (controlli, regolazioni, sostituzioni) finalizzati a ottimizzare il funzionamento dei Sottosistemi e prevenirne futuri malfunzionamenti; **i tempi e le modalità degli interventi dovranno essere concordati con la Committente, pena l'applicazione di una penale, ed effettuati periodicamente, almeno una volta al mese.**

La manutenzione preventiva comprende altresì l'implementazione delle modifiche tecniche, consistenti in miglioramenti e/o aggiornamenti, al fine di elevare il grado di affidabilità del Sistema di Sicurezza del MEF, di migliorarne il funzionamento e di aumentare la sicurezza.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura delle software subscription e manutenzione dei sistemi di sicurezza del MEF e servizio di manutenzione del sistema anti DDOS di Sogei – ID 1795, nell'ambito sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni

Allegato 1bis - Capitolato Tecnico - Parte II



L'Impresa dovrà definire e consegnare alla Committente un **"Piano tecnico di manutenzione preventiva"**, sia hardware, sia software, per ogni Sottosistema di sicurezza oggetto del contratto, entro **20 giorni lavorativi dalla data di invio dell'Ordinativo di Fornitura**, pena l'applicazione di una penale; tale piano dovrà essere verificato ed approvato dalla Committente.

In assenza del suddetto documento non potrà essere attivato il servizio.

Nel piano dovranno essere contenute tutte le indicazioni tecniche e procedurali indicate dal produttore del sottosistema stesso per la realizzazione della manutenzione a regola d'arte.

In ogni caso il suddetto piano dovrà contenere le "Best practices" indicate dalle normative vigenti per quanto riguarda la manutenzione di sistemi altamente tecnologici.

È a carico dell'Impresa l'aggiornamento e l'integrazione del piano di manutenzione, a fronte di nuove indicazioni dei produttori, della pubblicazione di nuove "Best practices" o di eventuali indicazioni della Committente.

Su richiesta della Committente, il Piano tecnico di manutenzione preventiva deve essere aggiornato entro e non oltre i successivi **30 giorni lavorativi dalla richiesta**, pena l'applicazione di una penale.

Ogni aggiornamento e/o integrazione del **Piano tecnico di manutenzione preventiva** è sottoposto ad approvazione della Committente.

L'Impresa dovrà monitorare costantemente ed in maniera continuativa:

- il rilascio di aggiornamenti, di nuove versioni o correzioni (hardware, software di base, software applicativo e firmware) rilasciate dai produttori;
- le scadenze delle licenze dei prodotti software installati sui sottosistemi, lo stato di end of support (EoS) e lo stato di end of life (EoL) rilasciate dai produttori;
- l'uso delle risorse di sistema da parte della componente applicativa mediate sulla finestra temporale mensile;

di tutti i componenti dei Sottosistemi di sicurezza oggetto del servizio di manutenzione e darne pronta segnalazione alla Committente entro un tempo massimo di **15 giorni lavorativi** dalla data di rilascio/comunicazione delle stesse, pena l'applicazione di una penale.

Inoltre, l'Impresa dovrà verificare e segnalare alla Committente, mediante un rapporto tecnico, la compatibilità e l'impatto tecnologico degli aggiornamenti, delle nuove versioni o delle correzioni con l'ambiente di esercizio, entro **15 giorni lavorativi** dalla data della pubblicazione della notizia, da parte dei produttori, pena l'applicazione di una penale. Tale rapporto tecnico dovrà essere validato dal vendor e/o dal produttore della tecnologia oggetto di manutenzione.

Il rapporto tecnico sarà soggetto alla validazione da parte della Committente che, in caso di esito positivo, deciderà i tempi e le modalità di intervento che l'Impresa dovrà rispettare per rendere operative (installare, configurare e personalizzare) le modifiche segnalate, oppure di non procedere all'applicazione degli aggiornamenti segnalati.



In caso di esito negativo della valutazione del rapporto tecnico, segnalato a mezzo posta elettronica al Responsabile tecnico per l'erogazione dei servizi, l'Impresa dovrà produrre un nuovo rapporto tecnico entro e non oltre **5 giorni lavorativi** dalla data della segnalazione, pena l'applicazione di una penale.

A fronte dell'acquisizione da parte della Committente di nuove versioni dei software dei Sottosistemi di sicurezza (sia di base, sia applicativo), finalizzata ad elevare il grado di affidabilità del Sistema, di migliorarne il funzionamento e di aumentarne la sicurezza, l'Impresa, su richiesta della Committente, dovrà installare, configurare e personalizzare tale software, mediante le risorse impegnate nel servizio di supporto specialistico.

Tutte le attività che verranno eseguite sui Sottosistemi oggetto della manutenzione preventiva dovranno essere prontamente registrati sui libri macchina dei sistemi informatici che li compongono.

Qualora, durante lo svolgimento della manutenzione preventiva l'Impresa riscontrasse dei malfunzionamenti dei Sottosistemi di sicurezza dovrà immediatamente comunicare tale evidenza alla Committente, pena l'applicazione delle penali di cui al Contratto, che provvederà di conseguenza ad aprire una chiamata di manutenzione correttiva, di cui al successivo paragrafo 4.2.8.

#### **4.2.7 Manutenzione correttiva**

L'Impresa dovrà fornire la manutenzione correttiva, ossia dovrà provvedere alla riparazione dei guasti, blocchi o altri inconvenienti non bloccanti che dovessero verificarsi, anche se causati da parti del Sistema ridondate (ad esempio alimentatori), effettuando tutte le attività necessarie a garantire il ripristino del pieno funzionamento dei Sottosistemi di Sicurezza.

Le attività di manutenzione correttiva saranno rivolte a tutte le componenti del Sottosistema ed in particolare riguarderanno: componenti hardware, aggiornamenti software e configurazioni di sistema. La manutenzione correttiva dovrà essere prestata nel rispetto dei livelli di servizio indicati nel successivo paragrafo 4.2.9.

Il servizio di manutenzione correttiva è a tutti gli effetti un'attività complementare alla manutenzione preventiva e, a tal fine, il personale che sarà chiamato ad effettuare gli interventi di manutenzione correttiva dovrà essere perfettamente a conoscenza dello stato dei Sottosistemi e quindi delle attività svolte (aggiornamenti, modifiche, etc.) nell'ambito del servizio di manutenzione preventiva.

#### **4.2.8 Gestione chiamata e tracciamento interventi**

A fronte di un malfunzionamento del Sistema, della necessità di pianificazione di un intervento correttivo/migliorativo del Sistema stesso o di un'anomalia relativa alle Software Subscription/Licenze la Committente e/o l'Amministrazione, anche tramite Call Center di aziende diverse dall'Amministrazione, aprirà una chiamata ("ticket") all'Impresa secondo le modalità di seguito descritte.

L'intervento sarà attivato mediante chiamata telefonica ad un numero di rete fissa (preferibilmente un numero verde) da parte della Committente, confermata via e-mail ad un indirizzo di posta elettronica, entrambi comunicati dall'Impresa.

Si precisa che l'ora di invio della e-mail da parte della Committente è considerata come l'ora di apertura della chiamata.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura delle software subscription e manutenzione dei sistemi di sicurezza del MEF e servizio di manutenzione del sistema anti DDOS di Sogei – ID 1795, nell'ambito sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni

Allegato 1bis - Capitolato Tecnico - Parte II





In ogni caso l'Impresa dovrà dare comunicazione della presa in carico della richiesta di assistenza inviando una e-mail di conferma all'indirizzo [gruppo.sicurezza.cc@tesoro.it](mailto:gruppo.sicurezza.cc@tesoro.it) e [gruppo.sicurezza.lr@tesoro.it](mailto:gruppo.sicurezza.lr@tesoro.it).

Quest'ultima e-mail dovrà contenere data ed ora di apertura della chiamata, identificativo (n° di intervento) della richiesta di assistenza, i riferimenti relativi al sottosistema oggetto dell'intervento e una sintetica descrizione della richiesta di supporto.

L'Impresa è tenuta ad aprire immediatamente un "ticket", dandone conferma alla Committente secondo le modalità sopra descritte, anche nel caso in cui, durante l'esecuzione delle attività contrattuali, riscontrasse anomalie sui sottosistemi oggetto della manutenzione.

L'impresa dovrà disporre, senza oneri aggiuntivi per la Committente, di un sistema di gestione atto a garantire il tracciamento della chiamata (stato dell'intervento) in tutte le sue fasi, fino alla chiusura della stessa.

Alla chiusura della chiamata sarà a carico del tecnico che ha eseguito l'intervento (anche solo telefonico) la redazione di una nota d'intervento, associata ad un numero identificativo, da recapitare sia in formato cartaceo, sia elettronico all'indirizzo sopra indicato, mediante i quali l'Impresa dovrà mantenere traccia delle azioni intraprese per il ripristino delle corrette funzionalità del Sottosistema, per consentire alla Committente la verifica dell'attività svolta.

La nota d'intervento dovrà essere approvata dalla Committente.

Su tale nota dovranno essere presenti almeno le seguenti informazioni:

- numero identificativo della nota d'intervento (numero progressivo assegnato dal tecnico);
- numero identificativo della chiamata (assegnato dal sistema di gestione);
- ora di inizio intervento telefonico;
- ora di inizio intervento "on-site" (se effettuato);
- ora ripristino del Sottosistema/termine attività pianificata;
- nome del tecnico che ha effettuato l'intervento;
- nome del referente della Committente;
- descrizione dettagliata del problema;
- soluzione adottata;
- esito della chiamata.
- Eventuale numero di Ticket aperto nei confronti del vendor;

Rimane a carico del personale dell'Impresa, che ha eseguito l'intervento, l'aggiornamento del "libro macchina" del Sottosistema dove sono riportate le attività eseguite sullo stesso.

Alla fine di ogni trimestre, il Fornitore dovrà produrre il documento chiamato "Elenco degli interventi" contenente tutti gli interventi eseguiti nel corso di tale periodo, con evidenziati quelli che non hanno rispettato i livelli di servizio previsti e le note di intervento ad essi associate.

#### **4.2.9 Livelli di Servizio**

Al servizio di manutenzione correttiva erogato sui singoli Sottosistemi potranno essere associati i seguenti livelli di servizio, meglio dettagliati nei successivi paragrafi:

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura delle software subscription e manutenzione dei sistemi di sicurezza del MEF e servizio di manutenzione del sistema anti DDOS di Sogei – ID 1795, nell'ambito sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni

Allegato 1bis - Capitolato Tecnico - Parte II



Livello di servizio	Giorni	Orario
A	365 giorni all'anno	H24
B	Dal lunedì al venerdì	8:00 – 20:00
	sabato	8:00 – 13:00

Il livello di servizio assegnato ad un particolare Sottosistema verrà definito dalla Committente e potrà essere modificato, nei termini previsti dal precedente paragrafo 4.2.5.

#### **4.2.9.1 LIVELLO DI SERVIZIO TIPO A**

Il servizio di manutenzione correttiva di tipo **A** dovrà essere erogato **7 giorni la settimana per 24 ore al giorno 365 giorni l'anno**.

Gli interventi effettuati dovranno eliminare gli inconvenienti che hanno determinato la richiesta di intervento e ripristinare le normali condizioni di funzionamento.

Gli eventuali workaround che verranno implementati nella fase iniziale dell'intervento al fine di mitigare gli effetti dell'anomalia, non comporteranno la chiusura del "problem".

Il servizio di manutenzione dovrà essere erogato con le seguenti caratteristiche:

- supporto remoto di un tecnico qualificato entro **30 minuti solari** dalla chiamata della Committente effettuata con le modalità di cui al precedente paragrafo 4.2.8;
- intervento on-site, qualora il problema non sia risolvibile telefonicamente, entro un tempo massimo di **2 ore solari** dalla chiamata della Committente;
- il tempo globale di ripristino non dovrà comunque superare le **4 ore solari** dalla chiamata della Committente. Se durante l'erogazione di tale servizio, non venisse rispettata tale tempistica, ferma restando l'applicazione delle penali, la Committente si riserva la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di far intervenire una società terza per la risoluzione dei problemi. In tal caso, si darà luogo all'adeguamento in riduzione del canone, per un valore corrispondente alla manutenzione del sottosistema malfunzionante, fermo restando l'addebito al Fornitore della differenza tra tale valore e il maggior costo sostenuto per l'intervento in emergenza della società terza. In tale ipotesi, ai fini del calcolo delle penali, l'intervento o la prestazione si riterranno conclusi al momento della comunicazione all'Impresa da parte della Committente dell'intenzione di avvalersi dell'intervento di terzi;
- l'Impresa si impegna in ogni caso a garantire che il Sistema di Sicurezza del MEF sia disponibile, e cioè correttamente funzionante in tutte le sue componenti, per una percentuale non inferiore al 99,86% dell'orario di erogazione del servizio di tipo A, calcolato su base trimestrale.

Per il calcolo del suddetto livello di servizio, non si terrà conto del tempo necessario per il reperimento di eventuali parti hardware, che si rendessero necessarie al ripristino del funzionamento del sottosistema, là dove previsto come hardware replacement nell'ambito delle software subscription.

Ove l'eliminazione del malfunzionamento e/o del fermo richieda un tempo superiore a quello stabilito nel presente paragrafo, ovvero comporti il trasferimento del Sottosistema in luogo diverso dai locali dell'Amministrazione, l'Impresa, previa comunicazione alla Amministrazione e alla Committente, dovrà provvedere, a propria cura e spese e per l'intero periodo del ripristino, alla sostituzione del Sottosistema stesso e delle apparecchiature funzionalmente collegate, con altre aventi le medesime caratteristiche tecniche e funzionali.

Il mancato rispetto dei precedenti livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali.



#### **4.2.9.2 LIVELLO DI SERVIZIO TIPO B**

Il servizio di manutenzione correttiva di tipo **B** dovrà essere erogato **dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00** (esclusi domenica e festivi). Esso avrà le seguenti caratteristiche:

- supporto remoto di un tecnico qualificato entro **30 minuti lavorativi** dalla chiamata della Committente effettuata con le modalità di cui al precedente paragrafo 4.2.8;
- intervento on-site, qualora il problema non sia risolvibile telefonicamente, entro un tempo massimo di **2 ore lavorative** dalla chiamata della Committente;
- il tempo globale di ripristino non dovrà comunque superare le **4 ore lavorative** dalla chiamata della Committente. Se durante l'erogazione di tale servizio, non venisse rispettata tale tempistica, ferma restando l'applicazione delle penali, la Committente si riserva la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di far intervenire una società terza per la risoluzione dei problemi. In tal caso, si darà luogo all'adeguamento in riduzione del canone, per un valore corrispondente alla manutenzione del sottosistema non funzionante, fermo restando l'addebito al Fornitore della differenza tra tale valore e il maggior costo sostenuto per l'intervento in emergenza della società terza. In tale ipotesi, ai fini del calcolo delle penali, l'intervento o la prestazione si riterranno conclusi al momento della comunicazione all'Impresa da parte della Committente dell'intenzione di avvalersi dell'intervento di terzi;
- l'Impresa si impegna in ogni caso a garantire che il Sistema di Sicurezza del MEF sia disponibile, ovvero correttamente funzionante in tutte le sue componenti, per una percentuale non inferiore al 99,86% dell'orario di erogazione del servizio di tipo B, calcolato su base trimestrale.

Per il calcolo del suddetto livello di servizio, non si terrà conto del tempo necessario per il reperimento di eventuali parti hardware, che si rendessero necessarie al ripristino del funzionamento del sottosistema, là dove previsto come hardware replacement nell'ambito delle software subscription.

Ove l'eliminazione del malfunzionamento e/o del fermo richieda un tempo superiore a quello stabilito nel presente paragrafo, ovvero comporti il trasferimento del Sottosistema in luogo diverso dai locali dell'Amministrazione, l'Impresa, previa comunicazione alla Amministrazione e alla Committente, dovrà provvedere, a propria cura e spese e per l'intero periodo del ripristino, alla sostituzione del Sottosistema stesso e delle apparecchiature funzionalmente collegate, con altre aventi le medesime caratteristiche tecniche e funzionali.

Gli interventi effettuati dovranno eliminare gli inconvenienti che hanno determinato la richiesta di intervento e ripristinare le normali condizioni di funzionamento.

Gli eventuali workaround che verranno implementati nella fase iniziale dell'intervento al fine di mitigare gli effetti dell'anomalia, non comporteranno la chiusura del "problem".

Il mancato rispetto dei precedenti livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali.

### **4.3 Supporto specialistico dei Sottosistemi di Sicurezza**

Il servizio di Supporto Specialistico è finalizzato alla configurazione dei Sottosistemi di sicurezza.

Il servizio comprende, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- l'assistenza post installazione, mediante affiancamento al personale dei Ced allo scopo di realizzare uno skill-transfert;
- il supporto all'evoluzione delle architetture dei Sottosistemi di sicurezza;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura delle software subscription e manutenzione dei sistemi di sicurezza del MEF e servizio di manutenzione del sistema anti DDOS di Sogei – ID 1795, nell'ambito sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni

Allegato 1bis - Capitolato Tecnico - Parte II



- l'installazione, la configurazione e la personalizzazione del software necessario al corretto funzionamento del nuovo hardware installato, a fronte dell'acquisizione da parte della Committente di un nuovo hardware in aggiunta o sostituzione dei Sottosistemi di sicurezza in corso di manutenzione.

Per tale servizio sono richieste le seguenti figure professionali:

- **Sistemista senior:** con consolidata esperienza almeno quinquennale sui sistemi di sicurezza, che lo abiliti ad operare in completa autonomia sul particolare Sottosistema per il quale è stato richiesto il supporto;
- **Specialista di prodotto:** con consolidata esperienza almeno quinquennale sullo specifico prodotto, che lo abiliti ad operare in completa autonomia risoluzione di problematiche particolarmente complesse.

Entrambe le figure professionali dovranno essere in possesso dei requisiti e delle certificazioni eventualmente richiesti dalle società produttrici dei Sottosistemi di Sicurezza/vendor, necessari per poter operare sui rispettivi prodotti, come descritto al successivo paragrafo 5.2.

Il servizio di supporto specialistico verrà richiesto dalla Committente mediante Ordinativi di Fornitura, specificando il profilo professionale richiesto tra le figure professionali disponibili.

Il servizio dovrà essere reso disponibile entro e non oltre il termine di **5 giorni lavorativi** dall'invio dell'Ordinativo di Fornitura per la figura professionale "Sistemista senior", **15 giorni lavorativi** dall'invio dell'Ordinativo di Fornitura per la figura professionale "Specialista di prodotto", pena l'applicazione delle penali.

Le attività di supporto specialistico saranno svolte presso le sedi dove sono ubicati i Sottosistemi, e saranno rese disponibili nell'arco delle 24 ore, per 365 giorni all'anno, in base all'esigenza manifestata dalla Committente tenuto conto degli effort di seguito indicati.

Di seguito sono sintetizzati gli effort stimati, che potranno essere richiesti in orario standard (8:00-20:00 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì):

Figura professionale	Giorni persona (un giorno persona equivale a 8 ore)
<b>Sistemista Senior</b>	100
<b>Specialista di prodotto</b>	56

Di seguito sono sintetizzati gli effort stimati, che potranno essere richiesti in orario fuori da quello standard (c.s. "extra-orario"):



Figura professionale	Ore persona
Sistemista Senior	240
Specialista di prodotto	112

Per attività al di fuori dell'orario standard sarà riconosciuta una maggiorazione pari al 20% della tariffa base oraria della figura professionale utilizzata.

Tali effort sono da ritenersi indicativi e non vincolanti per la Committente. La Committente si riserva inoltre di consumare in tutto o in parte il predetto servizio sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale.

Ogni attività richiesta ed erogata sarà consuntivata mediante apposito **“Resoconto del supporto specialistico”**, redatto a cura dell'Impresa e sottoscritto dalle parti, nel quale verranno trascritti il tipo e la durata dell'intervento stesso.

#### 4.4 Manutenzione e supporto tecnico del sistema per la sicurezza anti DDOS

La manutenzione del sistema per la sicurezza anti DDOS comprende ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti.

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.

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.

In caso di malfunzionamento la documentazione relativa all'intervento deve essere aggiornata e deve riportare tutte le date in grado di attestare il rispetto dei livelli di servizio come definiti nel successivo paragrafo 4.4.1.

In particolare, per ogni intervento di manutenzione dovrà essere redatta dal Direttore dell'Esecuzione e dal Responsabile della Fornitura una apposita **“Nota di ripristino”**, in formato cartaceo o elettronico, nella quale dovranno essere registrati l'ora della chiamata e quella dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate.

La Società dovrà disporre di una struttura di assistenza tecnica, collocata sul territorio italiano, per erogare i servizi di manutenzione e supporto tecnico del sistema per la sicurezza anti DDOS per due anni, così come sarà meglio descritto nell'ambito del Primo Ordinativo di Fornitura, al fine di garantire la piena funzionalità del suddetto sistema, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l'espletamento dei servizi nei tempi previsti.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere resa disponibile e operativa H24 per 365 giorni all'anno.



A fronte di una segnalazione, infatti, la Società sarà tenuta ad effettuare l'intervento di assistenza tecnica con i livelli di servizio dettagliati nel paragrafo 4.4.1. 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, a carico del Fornitore, 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.



Le parti di ricambio - che dovranno essere identiche o superiori alle parti sostituite – verranno fornite dall’Impresa senza alcun onere aggiuntivo per la Committente; le parti sostituite verranno ritirate dalla Impresa stessa che ne acquisisce la proprietà. Le parti fornite - salvo diverso accordo - dovranno essere nuove. Il ritiro delle apparecchiature da sostituire e di quelle fornite in loro sostituzione, nonché la consegna delle apparecchiature in sostituzione e di quelle ripristinate dovranno essere effettuati a cura e spese dell’Impresa con le modalità e nei termini che verranno concordati con la Committente e/o l’Amministrazione.

L’Impresa potrà apportare le modifiche ed i miglioramenti tecnici ritenuti opportuni al fine di elevare il grado di affidabilità delle apparecchiature e/o di semplificare la manutenzione provvedendo a proprie spese alle relative installazioni.

#### 4.4.1 Livelli di Servizio

Al servizio di manutenzione erogato sul sistema anti Ddos saranno associati i seguenti livelli di servizio:

Livello di servizio	Giorni	Orario
A	Dal lunedì al venerdì (escluse delle sole festività nazionali)	8:00 – 17:00

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

Gravità	Tempo di presa in carico	Tempo di risoluzione
<b>Critica</b> <i>(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)</i>	30 minuti	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro 2 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 dallo schema di contratto, dovrà intervenire presso Sogei un tecnico esperto.
<b>Alta</b> <i>(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</i>	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 comunque 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

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura delle software subscription e manutenzione dei sistemi di sicurezza del MEF e servizio di manutenzione del sistema anti DDOS di Sogei – ID 1795, nell’ambito sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l’informatica e le telecomunicazioni

Allegato 1bis - Capitolato Tecnico - Parte II

31 di 35



Gravità	Tempo di presa in carico	Tempo di risoluzione
<i>fruizione del prodotto/servizio)</i>		un tecnico esperto.  Nel caso di guasto della smartcard di firma digitale, del lettore di smartcard o del token OTP, la Società dovrà provvedere, a proprie spese, alla sostituzione entro 7 giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.
<b>Media</b>  <i>(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)</i>	1 giorno lavorativo	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro 5 giorni lavorativi 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).
<b>Bassa</b>  <i>(alcune funzionalità secondarie del prodotto fornito risultano degradate o non corrispondenti al funzionamento atteso; il malfunzionamento ha un impatto operativo minimo)</i>	1 giorno lavorativo	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro 10 giorni lavorativi 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).

La mancata ottemperanza a tali livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali per ritardato adempimento o ritardato ripristino del malfunzionamento, quantificate nei termini descritti nello schema di contratto.

Qualora, l'impresa fornisca una soluzione temporanea al malfunzionamento la committente e l'impresa concorderanno un nuovo termine per la fornitura della risoluzione definitiva provvedendo a riportare ad apposita nota il nuovo termine per la correzione. Tale nota dovrà essere sottoscritta dal Direttore dell'Esecuzione di Sogei e dal Responsabile della Fornitura.

Per il calcolo del suddetto livello di servizio, non si terrà conto del tempo necessario per il reperimento di eventuali parti hardware che si rendessero necessarie al ripristino del funzionamento del sistema.

Ove l'eliminazione del malfunzionamento e/o del fermo richieda un tempo superiore a quello stabilito nel presente paragrafo, ovvero comporti il trasferimento delle apparecchiature in luogo diverso dai locali dell'Amministrazione, l'Impresa, previa comunicazione alla Amministrazione e alla Committente, dovrà provvedere, a propria cura e spese e per l'intero periodo del ripristino, alla sostituzione delle apparecchiature stesse e di quelle funzionalmente collegate, con altre aventi le medesime caratteristiche tecniche e funzionali.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura delle software subscription e manutenzione dei sistemi di sicurezza del MEF e servizio di manutenzione del sistema anti DDOS di Sogei – ID 1795, nell'ambito sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni

Allegato 1bis - Capitolato Tecnico - Parte II





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 con appositi rapporti convalidati e firmati dal responsabile Sogei.

#### **4.4.2 Condizioni di esecuzione**

Il servizio di manutenzione del sistema anti DDOS dovrà comprendere il supporto definito da Check Point “Collaborative Enterprise Support” di livello “Co-Standard”.

Il servizio di manutenzione di tipo “Collaborative Enterprise Support – modalità Co-Standard”, che dovrà essere prestato con le modalità indicate nel presente Capitolato Tecnico, comprende tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione del servizio stesso, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare le apparecchiature hardware e i prodotti software in stato di funzionamento coerente con la documentazione, nonché le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

Ai fini di cui sopra, la società che eseguirà il servizio manutenzione del sistema anti DDOS dovrà essere in possesso della certificazione “Certified Collaborative Support Provider (CCSP)” necessaria per fornire il servizio richiesto.

A tal fine, l'Impresa dovrà trasmettere alla Committente, entro **5 giorni lavorativi decorrenti dall'invio dell'Ordinativo di Fornitura**, pena l'applicazione di una penale, la documentazione comprovante il possesso della suddetta certificazione da parte della società che eseguirà il servizio di manutenzione del sistema anti DDOS.

Tale certificazione dovrà essere valida per l'intera durata dell'ordinativo di fornitura e, qualora venga a scadenza in fase di esecuzione dell'ordinativo stesso, l'Impresa si impegna **entro 30 giorni** a produrre idonea documentazione attestante il rinnovo della stessa, pena l'applicazione di una penale.

## **5. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA**

Vengono di seguito specificate le modalità di erogazione della fornitura.

### **5.1 Requisiti generali**

L'affidamento dovrà conformarsi ai requisiti di base indicati di seguito:

1. tutte le prestazioni dovranno soddisfare i requisiti e presentare caratteristiche tecniche non inferiori a quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura delle software subscription e manutenzione dei sistemi di sicurezza del MEF e servizio di manutenzione del sistema anti DDOS di Sogei – ID 1795, nell'ambito sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni

Allegato 1bis - Capitolato Tecnico - Parte II



2. le prestazioni eseguite dovranno rispettare le normative vigenti in materia di sicurezza dell'informazione, di privacy, emissioni elettromagnetiche e sicurezza sul lavoro;
3. tutte le parti di ricambio relative agli apparati hardware oggetto di manutenzione dovranno essere nuove di fabbrica ed essere costruite utilizzando parti nuove;
4. il Fornitore dovrà garantire l'interoperabilità e la compatibilità di tutti i Sistemi che costituiscono la soluzione oggetto di rinnovo o di manutenzione;
5. il Fornitore dovrà provvedere a consegnare, installare ed avviare tutti i componenti rinnovati o sostituiti.

In caso di parti di ricambio relative ad apparecchiature hardware oggetto di manutenzione, le stesse dovranno presentare caratteristiche intrinseche di robustezza ed affidabilità tali da limitare le possibilità di malfunzionamento delle medesime, ed in maniera più generale, dell'intera infrastruttura.

## **5.2 Personale impiegato nelle attività di Manutenzione e supporto tecnico dei Sottosistemi di Sicurezza e di Supporto Specialistico**

**Entro le tempistiche previste al precedente paragrafo 4.2.3**, l'Impresa dovrà fornire un elenco contenente il personale tecnico incaricato del servizio di manutenzione dei Sottosistemi di Sicurezza oggetto dello specifico Ordinativo di Fornitura (**Team di manutenzione**), unitamente ai curricula del personale incluso nel suddetto elenco, dando evidenza negli stessi dello skill tecnico professionale e delle certificazioni possedute.

Analogo elenco (e corrispondenti curricula) dovrà essere fornito alla Committente, entro **10 giorni solari** dalla data di stipula del Contratto, con riferimento al personale incaricato del servizio di Supporto Specialistico.

Tali elenchi dovranno essere tenuti costantemente aggiornati durante il periodo di vigenza dell'Ordinativo di Fornitura (manutenzione)/Contratto (supporto specialistico).

Entrambi gli elenchi e i relativi aggiornamenti verranno sottoposti ad approvazione della Committente che abiliterà il personale ivi elencato ad eseguire gli interventi.

Le certificazioni del personale dovranno attestare l'idoneità del personale medesimo ad intervenire sulle tecnologie presenti nel Sistema di sicurezza. Le tipologie e i livelli di certificazione che dovrà possedere il personale facente parte del team di manutenzione e che sarà impiegato nell'erogazione del servizio di supporto specialistico, saranno quelle previste dai produttori/vendor delle specifiche tecnologie.

Le certificazioni possedute dal personale che compone il team di manutenzione e che eroga il servizio di supporto specialistico, dovranno essere mantenute aggiornate per l'intera durata dell'Ordinativo di Fornitura (manutenzione)/Contratto (supporto specialistico).

Nell'elenco fornito, con riferimento ai servizi di manutenzione, ad ogni nominativo dovrà essere opportunamente associato/i il/i Sottosistema/i di competenza.

Qualora, durante il periodo di esecuzione dell'Ordinativo di Fornitura, vengano introdotti nuovi Sottosistemi di Sicurezza di tecnologia non presente nell'elenco iniziale, sarà a carico dell'Impresa fornire personale avente la specifica certificazione (indicata dal produttore di tale tecnologia) per lo svolgimento delle attività di manutenzione. Il Fornitore dovrà quindi aggiornare l'elenco del personale addetto alla manutenzione (Team di manutenzione). L'aggiornamento di cui sopra verrà sottoposto all'approvazione della Committente.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura delle software subscription e manutenzione dei sistemi di sicurezza del MEF e servizio di manutenzione del sistema anti DDOS di Sogei – ID 1795, nell'ambito sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni

Allegato 1bis - Capitolato Tecnico - Parte II



Sogei si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione di unità del personale addetto alle prestazioni che a seguito di verifica fossero ritenute dalla Committente non idonee alla perfetta esecuzione del servizio. In tal caso il Fornitore, in deroga rispetto a quanto previsto all'art. 3, comma 5, delle Condizioni Generali del Contratto, si obbliga a proporre e a mettere a disposizione una nuova risorsa **entro il termine di 3 giorni lavorativi dalla richiesta della Committente**, o di quello diverso che dovesse essere assegnato, pena l'applicazione di una penale, e a garantire la continuità del team di lavoro.

### 5.3 Verifica di conformità

Tutte le prestazioni oggetto del contratto saranno sottoposte a verifica di conformità, secondo le tempistiche indicate nel Contratto medesimo e, con riferimento al rinnovo delle software subscription, nel piano di collaudo approvato.

La verifica di conformità relativa al servizio di manutenzione dei Sottosistemi, verrà eseguita, in contraddittorio con l'Impresa.

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