



*Consip S.p.A.*

“Servizio di manutenzione dei dispositivi di sicurezza UTM Fortinet Fortigate  
dell’Agenzia delle Dogane”

*CAPITOLATO TECNICO*

***SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEI DISPOSITIVI DI SICUREZZA UTM FORTINET FORTIGATE  
DELL’AGENZIA DELLE DOGANE***



INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1	DEFINIZIONI.....	3
<b>2</b>	<b>OGGETTO DEL SERVIZIO .....</b>	<b>3</b>
2.1	COMPONENTI RICHIESTE .....	3
<b>3</b>	<b>SERVIZI RICHIESTI .....</b>	<b>5</b>
3.1	STRUTTURE DI ASSISTENZA TECNICA.....	5
3.2	MANUTENZIONE SOFTWARE ED ASSISTENZA TECNICA .....	5
<b>4</b>	<b>FATTURAZIONE E MODALITA’ DI PAGAMENTO .....</b>	<b>7</b>
4.1	VERIFICA DI CONFORMITA’ .....	7
<b>5</b>	<b>PENALI .....</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>PRESCRIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA .....</b>	<b>8</b>
6.1	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE .....	8
6.2	RESPONSABILE DELLA FORNITURA.....	8



## 1 PREMESSA

Nell’ambito delle attività di sicurezza informatica perimetrale tese al mantenimento dei livelli di sicurezza della rete dell’Amministrazione Finanziaria, il presente documento contiene le specifiche per il servizio di manutenzione dei dispositivi di sicurezza UTM Fortinet Fortigate 80C. Tali apparati che integrano funzionalità di Firewalling, Network Intrusion Prevention ed Antimalware sono necessari per consentire l’interconnessione con il servizio di telesorveglianza operato da una società esterna al personale dell’Agenzia delle Dogane, presso i locali del porto di Gioia Tauro.

### 1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

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

## 2 OGGETTO DEL SERVIZIO

### 2.1 COMPONENTI RICHIESTE

Si richiede il servizio di manutenzione in garanzia ed assistenza tecnica per i seguenti prodotti e servizi:

Serial Number	Modello	Descrizione	SKU	Tipo di Supporto	Caratteristiche
FGT80C3912611242	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro	FC-10-00080-950-02-24	Hardware	Advanced HW



FGT80C3912611242	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro	FC-10-0080-950-02-24	Enhanced Support	24x7
FGT80C3912611242	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro	FC-10-0080-950-02-24	Telephone Support	24x7
FGT80C3912611242	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro	FC-10-0080-950-02-24	Firmware & General Updates	Web/Online
FGT80C3912611242	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro	FC-10-0080-950-02-24	AntiVirus	Web/Online
FGT80C3912611242	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro	FC-10-0080-950-02-24	NGFW	Web/Online
FGT80C3912611242	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro	FC-10-0080-950-02-24	Web Filtering	Web/Online
FGT80C3912611242	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro	FC-10-0080-950-02-24	AntiSpam	Web/Online
FGT80C3912610853	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro slave	FC-10-0080-950-02-24	Hardware	Advanced HW
FGT80C3912610853	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro slave	FC-10-0080-950-02-24	Enhanced Support	24x7
FGT80C3912610853	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro slave	FC-10-0080-950-02-24	Telephone Support	24x7
FGT80C3912610853	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro slave	FC-10-0080-950-02-24	Firmware & General Updates	Web/Online
FGT80C3912610853	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro slave	FC-10-0080-950-02-24	AntiVirus	Web/Online
FGT80C3912610853	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro slave	FC-10-0080-950-02-24	NGFW	Web/Online
FGT80C3912610853	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro slave	FC-10-0080-950-02-24	Web Filtering	Web/Online
FGT80C3912610853	FortiGate 80C	DOG Gioia Tauro slave	FC-10-0080-950-02-24	AntiSpam	Web/Online



Tutte le componenti dovranno essere fornite con relativa documentazione di prodotto completa su supporto ottico o scaricabile online.

### **3 SERVIZI RICHIESTI**

Sono richiesti servizi di manutenzione in garanzia ed assistenza tecnica delle componenti hardware e software per 36 (trentasei) mesi, a partire dalla data di sottoscrizione del contratto, secondo quanto previsto dal supporto Premium (24h x 7gg) del produttore.

#### **3.1 STRUTTURE DI ASSISTENZA TECNICA**

La società dovrà fornire il nominativo ed i riferimenti (numero di telefono e/o Fax, indirizzo E-Mail, etc.) di almeno un responsabile, al quale far pervenire eventuali problematiche riscontrate durante il periodo di manutenzione delle apparecchiature dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 18.00.

#### **3.2 MANUTENZIONE SOFTWARE ED ASSISTENZA TECNICA**

La società dovrà provvedere, a proprio esclusivo onere, a fornire un servizio di assistenza e manutenzione per la durata indicata del contratto, secondo quanto previsto nella normativa del produttore relativamente al supporto definito come “Premium 24x7”.

Il servizio di manutenzione, pianificato e coordinato dalla società, deve essere erogato dalle strutture di assistenza tecnica del fornitore certificate sulla tecnologia, presso i locali tecnici dell’Agenzia delle Dogane del porto di Gioia Tauro (RC), sede dove saranno installati ed opereranno i dispositivi UTM oggetto della presente fornitura.

Il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità di tutte le apparecchiature oggetto della Fornitura , ivi compreso il software fornito e/o il Firmware embedded oltre alle componenti software necessarie all’interconnessione con le soluzioni gestionali centralizzate.

Il Fornitore dovrà assicurare, per tutto il periodo di manutenzione, la fornitura di tutte le release, le versioni successive dei Firmware e dei componenti software emesse dal produttore degli apparati forniti.

Inoltre, ai responsabili Sogei dovrà essere garantita la possibilità di accedere a tutte le versioni di software messe a disposizione dal produttore, nonché alla documentazione ed ai servizi di supporto erogati da quest’ultimo.

Il servizio di manutenzione dovrà consistere nel ripristino di eventuali malfunzionamenti che si potranno verificare sugli apparati forniti, riconducibili al normale utilizzo degli stessi.

A tal fine, l’assistenza tecnica dovrà preventivamente comunicare al richiedente il giorno e l’ora del previsto intervento e, successivamente, dovrà:

- Effettuare in loco la diagnosi definitiva del guasto;



**“Servizio di manutenzione dei dispositivi di sicurezza UTM Fortinet Fortigate dell’Agenzia delle Dogane”**

- Sostituire, ove si rende necessario, le componenti degli apparati o gli apparati stessi;
- Effettuare test per la verifica dell’avvenuto ripristino e del buon funzionamento.

La eventuale sostituzione di apparati oggetto di malfunzionamenti dovrà essere effettuata con altri del medesimo tipo o ricondizionati purché garantiti come nuovi e con funzionalità equivalenti o superiori rispetto ai precedenti. La struttura di coordinamento e pianificazione del Fornitore dovrà comunicare ai responsabili Sogei la marca, il modello e la matricola del nuovo apparato e contestualmente, dovrà farsi firmare un documento che attesti la fuoriuscita dalla sede dell’apparecchiatura da sostituire.

Il servizio di manutenzione dovrà, inoltre, comprendere:

- La fornitura di aggiornamenti dei prodotti - quali patch, hotfix e nuove release, comprensive dell’aggiornamento completo di tutta la documentazione e la manualistica. La società dovrà fornire tali aggiornamenti alla Sogei entro 30 giorni dalla data del corrispondente rilascio e sarà cura della Sogei valutarne l’applicabilità.

I servizi di assistenza tecnica dovranno essere erogati da personale tecnico qualificato e certificato sui prodotti forniti.

La società è obbligata, in caso di malfunzionamento, a garantire il ripristino della piena funzionalità dei prodotti.

Per malfunzionamento si intende qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l’interruzione o la non completa disponibilità del servizio e, inoltre, ogni difformità dei prodotti dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità ed utilizzo.

Le comunicazioni e le richieste della Sogei alla società fornitrice, saranno effettuate mediante email, numero telefonico, fax e sito web di assistenza tecnica messo a disposizione dalla società. L’indirizzo email, il numero telefonico, il numero di fax e l’indirizzo del sito web dovranno essere comunicati alla Sogei entro 10 giorni dalla stipula del contratto.

E’ richiesto, inoltre, l’accesso web da parte del personale della Sogei, alle informazioni di dettaglio rilasciate dai laboratori del produttore.

A seguito della segnalazione di malfunzionamento e/o anomalia, la società è tenuta ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l’individuazione, la diagnosi e la correzione dell’errore. La Sogei avrà un unico referente all’interno della società (d’ora in poi denominato Responsabile della fornitura) con il quale gestire i problemi riscontrati, indipendentemente dalla loro natura.

Il ripristino della completa funzionalità degli apparati dovrà avvenire entro e non oltre i termini di:

- 4 (quattro) ore lavorative dalla segnalazione, per i malfunzionamenti bloccanti il servizio;
- 8 (otto) ore lavorative dalla segnalazione per i malfunzionamenti non bloccanti il servizio.



“Servizio di manutenzione dei dispositivi di sicurezza UTM Fortinet Fortigate dell’Agenzia delle Dogane”

Le ore lavorative della finestra di erogazione dei servizi di manutenzione sono da intendersi dalle ore 00:00 alle ore 24:00 di tutti i giorni dell’anno.

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

## 4 FATTURAZIONE E MODALITA’ DI PAGAMENTO

Per quel che concerne il servizio di manutenzione oggetto del presente Capitolato, il pagamento del corrispettivo verrà effettuato dalla SOGEI previa presentazione di apposita fattura in base alla disciplina prevista per i servizi a canone, come disciplinata dall’art. 15 comma 3 dello Schema di contratto e di seguito riportata:

*“Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel contratto, inerente l’erogazione di servizi a canone, il Fornitore dovrà emettere fattura con periodicità trimestrale posticipata, a meno di diversa indicazione riportata nel contratto, nella RDO o nel capitolato Tecnico (ove presente), successivamente alla relativa verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento.”*

### 4.1 VERIFICA DI CONFORMITA’

La verifica di conformità, da espletare con le modalità concordate tra il Direttore dell’esecuzione e il Responsabile della fornitura della Società, si intende positivamente superata solo se tutte le prestazioni contrattuali siano state eseguite a perfetta regola d’arte e secondo la documentazione tecnica e d’uso fornita dall’Impresa.

Solo a seguito della positiva verifica di conformità verrà emesso il relativo verbale di conformità che dovrà essere allegato alle fatture ai fini del pagamento dei corrispettivi al fornitore.

In caso di esito negativo della verifica, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà concordato con il direttore dell’esecuzione di Sogei, all’eliminazione delle carenze riscontrate.

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell’avvenuta eliminazione delle carenze, Sogei procederà a una nuova verifica nei termini e con le modalità precedentemente indicate. In caso di ulteriore esito negativo della verifica, Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutto o in parte il servizio a terzi in danno della Società, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni.

## 5 PENALI

La Sogei applicherà le penali, secondo le modalità previste in contratto, nei seguenti casi:

- per ogni ora lavorativa di ritardo dalla segnalazione di malfunzionamenti bloccanti per il ripristino della funzionalità degli apparati rispetto al termine fissato di cui al precedente paragrafo 3.2, Sogei applicherà una penale pari a € 25,00 (venticinque/00);



- per ogni ora lavorativa di ritardo dalla segnalazione di malfunzionamenti non bloccanti per il ripristino della funzionalità degli apparati rispetto al termine fissato di cui al precedente paragrafo 3.2, Sogei applicherà una penale pari a € 25,00 (venticinque/00).

## **6 PRESCRIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA**

La Società aggiudicataria si impegna a porre in essere quanto necessario per garantire l’esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs.81/2008 “Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro”, cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell’art. 26 del citato decreto.

### **6.1 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**

La Società aggiudicataria si impegna a comunicare a Consip, congiuntamente alla documentazione per la stipula del contratto, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un numero di telefono e/o un sito Web al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa alla fornitura. Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società aggiudicataria dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a SOGEI eventuali modifiche.

### **6.2 RESPONSABILE DELLA FORNITURA**

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

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

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