



Consip S.p.A.

“Manutenzione apparati crittografici Luna Network HSM S750 e acquisizione nuove licenze”

CAPITOLATO TECNICO

MANUTENZIONE APPARATI CRITTOGRAFICI LUNA NETWORK HSM S750 E ACQUISIZIONE NUOVE LICENZE



INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni	3
1.2	Informazioni generali	3
2	OGGETTO DEL CAPITOLATO	5
2.1	Descrizione	5
2.2	Luogo di espletamento del servizio, consegna e durata	6
2.3	Livelli di servizio	6
2.4	Riservatezza	8
3	GESTIONE DELLA FORNITURA	9
3.1	Responsabile della Fornitura	9
3.2	Modalità di comunicazione	9
3.3	Verifica di conformità	9
3.4	Modalità di fatturazione	10
4	PENALI	11



1 PREMESSA

1.1 Definizioni

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

- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., Committente e beneficiaria;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi la fornitura;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- 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;
- Amministrazione: si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinarie dei servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società Pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà attraverso le proprie infrastrutture informatiche, per disposizione legislativa o amministrativa (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica. Resta fermo che la Sogei potrà utilizzare il contratto per affidamenti di analogo oggetto per esigenze societarie o per altri clienti per i quali Sogei opera già o opererà in virtù di provvedimenti di legge, provvedimenti ministeriali o atti/disposizioni amministrative. Si precisa che per analogo oggetto si dovrà intendere che l'ambito applicativo, funzionale e tecnologico, nonché il contesto organizzativo nel quale i servizi dovranno essere erogati, siano strettamente coerenti con quelli descritti nella presente gara e che le modalità operative risultino compatibili con l'organizzazione, gli strumenti e le competenze richieste dalla documentazione di gara.

1.2 Informazioni generali

La presente nota contiene le specifiche tecniche per la manutenzione degli apparati crittografici HSM Luna Network HSM S750 utilizzati nell'erogazione dei servizi della Certification Authority ANPR e dei servizi crittografici dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, e per la fornitura di ulteriori partizioni e licenze client da utilizzare per la migrazione degli HSM Luna 5, in end of support a settembre 2022.



Gli HSM Luna Network HSM S750 costituiscono l'evoluzione degli HSM Luna 5 utilizzati dalla Certification Authority Sogei, e il costruttore prevede un path di migrazione delle chiavi tra partizioni appartenenti a queste due tipologie di HSM. Poiché le chiavi create sugli HSM Luna 5 devono poter essere utilizzate fino al 25/02/2036, data di scadenza dell'ultima chiave privata generata prima che venissero adottate le misure di mitigazione del rischio di lock-in tecnologico, si richiedono ulteriori partizioni e licenze client sugli HSM Luna Network HSM S750 già acquisiti.

Tale soluzione permetterà di consolidare su questi HSM tutti i progetti che ora utilizzano versioni precedenti della tecnologia, in fine supporto.



2 OGGETTO DEL CAPITOLATO

2.1 Descrizione

In merito al servizio di manutenzione oggetto della presente acquisizione, si specifica che la manutenzione dal 1° aprile 2023 al 31 marzo 2024 degli apparati crittografici HSM Luna Network HSM S750 presenti in Sogei e indicati alla tabella “A” sottostante, è gestita nell’ambito del contratto NRXD220340 (ID 2296 – Lotto 1 stipulato da Consip).

La presente procedura prevede l’acquisizione di quanto di seguito indicato:

- A. Servizio di manutenzione dal 01/04/2024 fino al 31/03/2026 di tutti i prodotti hardware e software indicati nella seguente tabella:

POWER CORD, 10A/250 VAC, 50HZ, ITALY	4
LUNA NETWORK HSM 5750 s/n FR010118/598869	1
LUNA NETWORK HSM 5750 BUNDLE including: LUNA NETWORK HSM 5750 s/n FR010123/597058, FR010122/597057 LUNA BACKUP HSM, 32MB s/n FB056026/596607, FB056005/596397 REMOTE PED (PED RF, FW2.8.X) s/n FB054839, FB054417 IKEY 1000 10-PACK, LUNA REMOTE s/n R190629004, R190629005, R190629023, R190629024	2
LUNA NETWORK HSM 9750 s/n FR009718/593937, FR009723/593969, FR010141/598895	3
IKEY 1000 10-PACK,LUNA REMOTE s/n R190902011, R190902012	2
POWER CORD, 10A/250 VAC, 50HZ, ITALY	8
CLIENT LICENSES,LUNA NETWORK HSM	16

- B. Fornitura di 6 pacchetti “Partitions 5-pack, Luna Network HSM 7 (field upgrade)”;
- C. Servizio di manutenzione di 6 pacchetti “Partitions 5-pack Luna Network HSM 7 (field upgrade)”, per 24 (ventiquattro) mesi a partire dal 01/04/2024 e fino al 31/03/2026;
- D. Fornitura di licenze per 20 “Client Licenses, Luna Network HSM 7”;
- E. Servizio di manutenzione per 20 “Client Licenses, Luna Network HSM 7” per 24 (ventiquattro) mesi a partire dal 01/04/2024 e fino al 31/03/2026.



2.2 Luogo di espletamento del servizio, consegna e durata

Il servizio dovrà essere erogato a partire dalla data di stipula del contratto e fino al 31/03/2026. Il servizio di manutenzione dovrà essere svolto presso la sede Sogei di Mario Carucci, n. 99 – 00143 Roma, dal lunedì al venerdì, festivi esclusi, in orario d'ufficio (8 – 18).

In merito ai prodotti software di nuova acquisizione, la consegna dovrà avvenire **entro 10 giorni** dalla data di stipula del Contratto, secondo una delle seguenti modalità:

- E-mail alla casella di posta asset_sw@sogei.it in cui si indica il link da cui scaricare la licenza d'uso;
- E-mail alla casella di posta asset_sw@sogei.it in cui si indica la chiave di accesso che consente di scaricare la licenza del portale del fornitore;
- E-mail alla casella di posta asset_sw@sogei.it con allegata la licenza software.

Dovranno inoltre essere forniti i dati di registrazione e scadenza di tutte le licenze software.

In particolare dovranno essere forniti i dati di tutte le licenze software che dovranno essere inviate in formato elettronico alla casella postale asset_sw@sogei.it. Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'Impresa dovrà attenersi per la consegna/invio dei dati.

Repertorio Contratto	Produttore	Nome licenza	Quantità	Unità di misura	Versione	Sistema operativo	Part number

2.3 Livelli di servizio

I livelli di servizio richiesti per la manutenzione degli apparati dovranno rispettare le seguenti fasce temporali:

- i giorni lavorativi vengono definiti in base a fasce orarie che vanno dalle ore 08:00 alle 18:00 nei giorni dal lunedì al venerdì ad esclusione delle sole festività nazionali;

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

- **Malfunzionamento:** qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei prodotti in oggetto e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo;
- **Segnalazione di disservizio:** una segnalazione, effettuata da Sogei e tracciata dal sistema di comunicazione (Trouble Ticketing) relativa ad un malfunzionamento;
- **Presa in carico:** la segnalazione a Sogei della prima diagnosi e della previsione dei tempi di ripristino;

Capitolato tecnico



- **Tempo di presa in carico:** tempo intercorrente tra la segnalazione di disservizio e la presa in carico;
- **Risoluzione del malfunzionamento:** consiste nella completa eliminazione dell'anomalia rilevata e nel pieno ripristino di tutte le caratteristiche funzionali dei servizi o dei prodotti forniti ovvero nell'eliminazione di ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo.

A seguito della segnalazione di un malfunzionamento, la Società è tenuta ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore.

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

La Società 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
Critica	30 minuti	entro 1 (un) giorno lavorativo dalla presa in carico fermo restando che, entro lo stesso termine, dovrà comunque essere garantita una soluzione temporanea (workaround). Trascorso tale termine senza averla fornita, ferma restando l'applicazione delle penali previste, dovrà intervenire presso Sogei un tecnico esperto.
Alta	2 ore	entro 2 (due) giorni lavorativi dalla presa in carico fermo restando che, entro lo stesso termine, dovrà comunque essere garantita una soluzione temporanea (workaround). Trascorso tale termine senza averla fornita, ferma restando l'applicazione delle penali previste, dovrà intervenire presso Sogei un tecnico esperto.
Media	1 giorno lavorativo	entro 5 (cinque) giorni dalla presa in carico fermo restando che, entro lo stesso termine, dovrà comunque essere garantita una soluzione temporanea (workaround).
Bassa	1 giorno lavorativo	La Società si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il malfunzionamento entro 10 (dieci) giorni a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento fermo restando che, entro lo stesso termine, dovrà comunque essere garantita una soluzione temporanea (workaround).

Ai fini dell'individuazione della gravità di un malfunzionamento, faranno fede le seguenti definizioni:

- **Critica:** il prodotto/servizio fornito, o parte di esso, risulta bloccato o non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; la situazione di blocco riguarda un'attività "business critical" della Sogei o dell'Organizzazione e interessa più di un utente;
- **Alta:** una componente del prodotto fornito, utilizzata per un'attività "business critical", risulta non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo e rende parziale la fruizione del prodotto/servizio;



- **Media:** una componente del prodotto fornito non è conforme a quanto dichiarato nella relativa documentazione; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario e la soluzione adottata è funzionante ma non nelle modalità e prestazioni richieste;
- **Bassa:** alcune funzionalità secondarie del prodotto fornito risultano degradate o non corrispondenti al funzionamento atteso; il malfunzionamento ha un impatto operativo minimo.

Il mancato rispetto dei livelli di servizio espressi nel presente Capitolato potrà non comportare la piena applicazione delle relative penali, qualora Sogei riscontrasse circostanze oggettive che hanno impedito 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.

2.4 Riservatezza

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

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

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software e le componenti hardware, compresi i dati in esse contenuti, oggetto di eventuali interventi per malfunzionamenti o sostituzioni, forniti da Sogei/Amministrazione o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.



3 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

3.1 Responsabile della Fornitura

La Società dovrà comunicare alla Consip, congiuntamente alla presentazione della documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni. La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

Sarà compito del Responsabile curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

3.2 Modalità di comunicazione

La Società si impegna a comunicare a Consip, **contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono** al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

La Società, dovrà rilasciare le informazioni richieste di cui ai paragrafi 3.1 e 3.2 attraverso la compilazione del documento denominato **"Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei"**.

3.3 Verifica di conformità

In merito al servizio di manutenzione dei prodotti di cui alle lettere "A", "C" ed "E" del paragrafo 2.1, la verifica di conformità verrà effettuata **entro 15 (quindici) giorni solari** del mese successivo al trimestre di riferimento.

In merito alla fornitura di nuove licenze di cui alle lettere "B" e "D" del paragrafo 2.1, la verifica di conformità verrà effettuata **entro 30 (trenta giorni)** dall'attivazione delle licenze.

A seguito di ogni singola operazione verrà redatto apposito **"Verbale di verifica di conformità"**.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità, la Società dovrà eliminare i vizi accertati **entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni solari** e ripetere la verifica di conformità, pena l'applicazione delle penali di cui al capitolo 4 "Penali".

Il "Verbale di verifica di conformità" dovrà essere reso in forma scritta e sottoscritto dalle parti contraenti per approvazione e accettazione. Tale verbale dovrà essere allegato alla fattura al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.



3.4 Modalità di fatturazione

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

Il verbale di conformità dovrà essere allegato alla fattura che dovrà inoltre riportare il numero di repertorio del contratto e il codice CIG, al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

Per il servizio di manutenzione di cui alla lettera “A”, “C” ed “E” del paragrafo 2.1, potrà essere emessa fattura con cadenza trimestrale posticipata e successivamente alle relative verifiche di conformità con esito positivo.

Per la fornitura delle nuove licenze sw di cui alle lettere “B” e “D” del paragrafo 2.1, il fornitore potrà emettere fattura successivamente all’attivazione delle licenze e alla relativa verifica di conformità con esito positivo.



4 PENALI

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

- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai termini previsti per la consegna, di cui al precedente paragrafo 2.2, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale;
- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 3.3 si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo;
- per quanto riguarda la gestione dei malfunzionamenti, con riferimento ai livelli di servizio definiti nel paragrafo 2.3, si farà riferimento, per la quantificazione delle eventuali penali, alla tabella ed alla formula di calcolo indicate nel seguito:

Indicatore	Unità di misura	Soglia minima richiesta	Penalizzazione unitaria
Tempestività di presa in carico di segnalazioni di gravità CRITICA	numero	Entro 30 minuti	Per ogni evento non gestito coerentemente alla soglia indicata: 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto
Tempestività nella risoluzione di anomalie di gravità CRITICA	numero	Entro 8 ore	Per ogni evento non gestito coerentemente alla soglia indicata: 0,2% (zerovirgoladuepercento) dell'importo totale del contratto Per ogni ora di ulteriore ritardo, verrà applicata un'ulteriore penalizzazione pari a 0,05% (zerovirgolazero cinquepercento) dell'importo totale del contratto
Tempestività di presa in carico di segnalazioni di gravità ALTA	numero	Entro 2 ore	Per ogni evento non gestito coerentemente alla soglia indicata: 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto
Tempestività nella risoluzione di anomalie di gravità ALTA	numero	Entro 1 giorno	Per ogni evento non gestito coerentemente alla soglia indicata: 0,2% (zerovirgoladuepercento) dell'importo totale del contratto Per ogni ora di ulteriore ritardo, verrà applicata un'ulteriore penalizzazione pari a 0,03% (zerovirgolazero trepercento) dell'importo totale del contratto



Tempestività di presa in carico di segnalazioni di gravità MEDIA	numero	Entro 1 giorno	Per ogni evento non gestito coerentemente alla soglia indicata: 0,08% (zerovirgolazeroottopercento) dell'importo totale del contratto
Tempestività nella risoluzione di anomalie di gravità MEDIA	numero	Entro 5 giorni	Per ogni evento non gestito coerentemente alla soglia indicata: 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto
Tempestività di presa in carico di segnalazioni di gravità BASSA	numero	Entro 1 giorno	Per ogni evento non gestito coerentemente alla soglia indicata: 0,05% (zerovirgolazero cinquepercento) dell'importo totale del contratto
Tempestività nella risoluzione di anomalie di gravità BASSA	numero	Entro 10 giorni	Per ogni evento non gestito coerentemente alla soglia indicata: 0,1% (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto