



Consip S.p.A.

“Servizio di noleggio della suite software Anti-Malware Sophos, servizio di manutenzione e servizio di consulenza specialistica”

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI NOLEGGIO DELLA SUITE SOFTWARE ANTI-MALWARE E CONSULENZA SPECIALISTICA SOPHOS



Consip S.p.A.

“Servizio di noleggio della suite software Anti-Malware Sophos, servizio di manutenzione e servizio di consulenza specialistica”

INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni.....	3
2	OGGETTO DEL CAPITOLATO.....	4
2.1	Servizio di noleggio.....	4
2.2	Servizio di supporto e manutenzione.....	5
2.3	Servizio di consulenza specialistica	5
2.4	Verifica di conformità.....	6
3	GESTIONE DEL CONTRATTO.....	7
3.1	Responsabile delle attività contrattuali	7
3.2	Adempimenti per la Sicurezza.....	7
3.3	Livelli di servizio.....	7
3.4	Modalità di comunicazione	9
3.5	Luogo di svolgimento	9
3.6	Lingua	10
3.7	Riservatezza.....	10
4	REQUISITI	11
4.1	Requisiti della società.....	11
4.2	Requisiti del personale	11
5	MODALITA' DI FATTURAZIONE.....	12
6	PENALI	13



Consip S.p.A.

“Servizio di noleggio della suite software Anti-Malware Sophos, servizio di manutenzione e servizio di consulenza specialistica”

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 il servizio oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI, Agenzia delle Entrate, Agenzia del Demanio, Agenzia delle Dogane e Monopoli, Dipartimento delle Finanze, Equitalia, Guardia di Finanza: beneficiarie del Servizio;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi il servizio;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il servizio;
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria del servizio;
- Produttore: Sophos Ltd;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- Sistema Informativo: il sistema informativo della fiscalità con sede in Via Mario Carucci 99.



Consip S.p.A.

"Servizio di noleggio della suite software Anti-Malware Sophos, servizio di manutenzione e servizio di consulenza specialistica"

2 OGGETTO DEL CAPITOLATO

Il presente Capitolato disciplina il Servizio di noleggio della suite software Anti-Malware Sophos, servizio di manutenzione e servizio di consulenza specialistica per **24 (ventiquattro) mesi** da erogarsi in favore della SOGEI, ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento delle prestazioni medesime così come regolamentate, oltre che dal presente Capitolato, anche dallo Schema di contratto e dalle Condizioni Particolari di RdO.

2.1 SERVIZIO DI NOLEGGIO

Di seguito si riporta l'identificativo della suite Sophos e relative quantità oggetto dei servizi richiesti:

Descrizione	Identificativo	Quantità	Decorrenza	Scadenza
Sophos Endpoint Protection Advanced	Licenza N. L147456-9257	75.000+25.000 opzionali a consumo	01/01/2020	31/12/2021

Il quantitativo minimo richiesto è pari a 75.000 licenze.

Sogei si riserva comunque di noleggiare un numero massimo di ulteriori 25.000 licenze, a consumo, in coerenza con l'importo unitario offerto in sede di gara.

La licenza Sophos Suite software Anti-Malware è composta dai seguenti moduli:

- Sophos Antivirus for Windows e Linux,
- Sophos Client Firewall for Windows,
- Sophos Mobile Security,
- Sophos Enterprise Console,
- Sophos Antivirus for MAC,
- Sophos for Network Storage,
- Sophos NAC.



Consip S.p.A.

“Servizio di noleggio della suite software Anti-Malware Sophos, servizio di manutenzione e servizio di consulenza specialistica”

2.2 SERVIZIO DI SUPPORTO E MANUTENZIONE

La Società dovrà garantire Il servizio di supporto, manutenzione e aggiornamento “Sophos Enhanced Plus e Sophos T.A.M” come definito dal Produttore, rispettando le date di decorrenza e scadenza del servizio di noleggio, così come indicato al precedente par. 2.1.

Il servizio, articolato in attività di assistenza tecnica, manutenzione ordinaria e correttiva, consiste nel mantenere in stato di perfetta efficienza e funzionalità software e moduli richiesti.

Il servizio di manutenzione dovrà comprendere:

- l’aggiornamento delle impronte virali non appena rilasciate dal Produttore e comunque con cadenza massima giornaliera;
- la fornitura degli aggiornamenti dei prodotti, quali patch, hotfix e nuove release, completi di tutta la documentazione e manualistica.

Inoltre la Società dovrà garantire, da parte del Produttore della tecnologia, una piattaforma per:

- - l’inserimento, la gestione e la risoluzione dei malfunzionamenti, tramite supporto telefonico o via email;
- - gli aggiornamenti alle versioni successive del software rilasciate durante il periodo di vigenza del contratto.

2.3 SERVIZIO DI CONSULENZA SPECIALISTICA

La Società dovrà garantire il servizio di consulenza specialistica per un massimo di 20 giornate sul prodotto software Sophos, da erogare soltanto a seguito di specifica richiesta di Sogei nel periodo di vigenza contrattuale.

Il servizio è finalizzati ad attività quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- formazione,
- interventi tecnici specialistici,
- personalizzazione e tuning dei prodotti oggetto di manutenzione.

Il servizio dovrà essere erogato da personale certificato (Sophos Certified Architect-Endpoint Protection) sulla tecnologia/soluzione oggetto della presente capitolato tecnico.



Consip S.p.A.

“Servizio di noleggio della suite software Anti-Malware Sophos, servizio di manutenzione e servizio di consulenza specialistica”

2.4 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà eseguita con cadenza trimestrale dal Direttore dell'Esecuzione Sogei con il supporto del Responsabile del servizio del Fornitore.

La verifica di conformità 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.

A seguito della positiva verifica di conformità verrà emesso il relativo Verbale di “Verifica di conformità” che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile del Servizio del Fornitore e dal Direttore dell'Esecuzione Sogei.

La Società è tenuta a prestare alla Sogei, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Sogei quanto necessario alle operazioni di verifica di conformità.

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

In caso di esito negativo della verifica di conformità, ferma restando l'applicazione delle penali, di cui al successivo paragrafo 6, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che le verrà comunicato dalla Sogei, alla eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati.

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, la Sogei procederà a nuova verifica di conformità nei termini e con le modalità di cui ai commi precedenti.

In caso di ulteriore esito negativo della verifica di conformità, la Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società e fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti.

A completamento di ogni verifica sarà in ogni caso prodotto il relativo Verbale di “Verifica di conformità” che dovrà essere sottoscritto dal Direttore dell'Esecuzione Sogei e dal Responsabile del Servizio del Fornitore.



Consip S.p.A.

“Servizio di noleggio della suite software Anti-Malware Sophos, servizio di manutenzione e servizio di consulenza specialistica”

3 GESTIONE DEL CONTRATTO

Il contratto avrà efficacia dalla data della sua stipula, per **24 (ventiquattro) mesi**, fino al termine del periodo di manutenzione e, comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

3.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

La Società dovrà comunicare a Consip, trasmettendolo con la documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile del Servizio, 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 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

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

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

3.3 LIVELLI DI SERVIZIO

La Società dovrà rispettare i livelli di servizio previsti per il supporto Sophos Enhanced Plus e Sophos T.A.M., **come definiti dal Produttore.**

In particolare, per ciascun malfunzionamento, sarà assegnato un livello di “gravità” sulla base di quanto definito nella tabella sotto riportata:

Critica	Alta	Media	Bassa
Viene assegnata nel caso in cui si verifichi una problematica in un ambiente di	Viene assegnata in caso si manifesti una problematica che causa una perdita	Viene assegnata in caso si verifichi un problema che non causa alcuna perdita o	Viene assegnata in caso si verifichi una domanda riguardante il funzionamento di un



Consip S.p.A.

“Servizio di noleggio della suite software Anti-Malware Sophos, servizio di manutenzione e servizio di consulenza specialistica”

produzione critico; non è possibile procedere con le attività o c'è un impatto critico sulle operazioni commerciali del cliente. Non esiste una soluzione accettabile al problema.	significativa del servizio e non è disponibile alcuna soluzione alternativa. Il problema incide negativamente sull'attività del cliente, ma l'operazione può continuare in modo limitato.	solo una perdita minima nel servizio. L'impatto è un inconveniente, che non impedisce il funzionamento delle attività. A tutti gli Incidenti avviati tramite e-mail verrà assegnata la Gravità media nella prima istanza, ad eccezione di quelli con un livello di Gravità bassa, come definito nella colonna successiva.	prodotto Sophos o una modifica suggerita a un prodotto o alla documentazione del prodotto.
--	---	---	--

Tempi di risposta Enanced Plus

Gravità	Tempo di risposta	Frequenza di aggiornamento dello stato della pratica
Critica	Entro un'ora	Ogni due ore o come da accordi tra le parti
Alta	Entro due ore	Ogni giorno o come da accordi tra le parti
Media	Entro 24 ore	Come da accordi tra le parti
Bassa	Entro 24 ore	Come da accordi tra le parti

Tempi di risposta/escalation Enanced Plus

Gravità	Azione	Tempo di risposta
Critica	Ingegnere che lavora attivamente alla	0-2 ore

Capitolato tecnico



Consip S.p.A.

“Servizio di noleggio della suite software Anti-Malware Sophos, servizio di manutenzione e servizio di consulenza specialistica”

	risoluzione	
	Escalation per supportare la gestione	2 ore
	Sviluppo del prodotto	Coinvolto come richiesto
Alta	Ingegnere che lavora attivamente alla risoluzione	0-48 ore
	Escalation per supportare la gestione	48 ore
	Piano redatto per garantire che vengano compiuti sforzi ragionevoli correggere il problema o fornire una soluzione alternativa	Tempi concordati
Media	Ingegnere che lavora attivamente alla risoluzione	0-15 giorni
	Nel caso in cui l'incidente peggiori, è possibile richiedere la riclassificazione della gravità	30 giorni
Bassa	Ingegnere che lavora alla risoluzione	0-30 giorni

3.4 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.

3.5 LUOGO DI SVOLGIMENTO

Il servizio di manutenzione dovrà essere svolto presso la sede Sogei di via Mario Carucci n. 99.



Consip S.p.A.

“Servizio di noleggio della suite software Anti-Malware Sophos, servizio di manutenzione e servizio di consulenza specialistica”

3.6 LINGUA

Tutte le attività e la documentazione sarà in lingua italiana.

3.7 RISERVATEZZA

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

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

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



Consip S.p.A.

“Servizio di noleggio della suite software Anti-Malware Sophos, servizio di manutenzione e servizio di consulenza specialistica”

4 REQUISITI

4.1 REQUISITI DELLA SOCIETÀ

La Società dovrà essere partner Sophos.

4.2 REQUISITI DEL PERSONALE

Il personale tecnico specialistico della Società dovrà possedere la seguente certificazione:

- Sophos Certified Architect-Endpoint Protection sulla tecnologia/soluzione.



Consip S.p.A.

“Servizio di noleggio della suite software Anti-Malware Sophos, servizio di manutenzione e servizio di consulenza specialistica”

5 MODALITA' DI FATTURAZIONE

Per la fatturazione del servizio di manutenzione di cui al precedente paragrafo 2 la Società potrà emettere fatture trimestrali posticipate, successivamente al rilascio del verbale positivo di verifica di conformità da parte della Sogei.

Tutte le fatture dovranno riportare il numero di repertorio del contratto ed il codice CIG.

Si precisa che la mancanza di uno di questi elementi consente al committente di rifiutare la fattura entro il termine previsto.



6 PENALI

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

- In caso di mancato rispetto nei termini previsti al par. 2.1 in relazione alla decorrenza del servizio di noleggio per cause non imputabili a Sogei, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale, per ogni giorno intercorrente tra la data indicata al par. 2.1 e la data di effettiva decorrenza;
- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 2.4, 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 ogni ora successiva alle tempistiche relative ai Tempi di risposta Enanched Plus e ai Tempi di risposta/escalation Enanched Plus indicate al precedente par. 3.3, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale per i malfunzionamenti con livelli di gravità "critica" e "alta";
- per ogni giorno successivo alle tempistiche relative ai Tempi di risposta Enanched Plus e ai Tempi di risposta/escalation Enanched Plus indicate al precedente par. 3.3, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale per i malfunzionamenti con livelli di gravità "media" e "bassa".

Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, la Sogei avrà diritto il diritto di risolvere, totalmente o parzialmente, il contratto in danno della Società, salvo il diritto dell'eventuale maggior danno.