



Consip S.p.A.

“Servizio di gestione e monitoraggio delle reti LAN e WAN per le sedi della periferia  
del MEF”

***CAPITOLATO TECNICO***

**SERVIZIO DI GESTIONE E MONITORAGGIO DELLE RETI LAN E WAN PER LE SEDI DELLA PERIFERIA  
DEL MEF**



Consip S.p.A.

“Servizio di gestione e monitoraggio delle reti LAN e WAN per le sedi della periferia  
del MEF”

## SOMMARIO

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1	Definizioni.....	3
1.2	Contesto tecnologico e caratteristiche tecniche.....	3
<b>2</b>	<b>OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>4</b>
3.1	Servizio di Gestione degli apparati attivi di rete .....	4
3.2	Monitoraggio del servizio erogato .....	5
<b>4</b>	<b>MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE .....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO .....</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>RISERVATEZZA.....</b>	<b>6</b>
<b>7</b>	<b>PENALI .....</b>	<b>6</b>



**Consip S.p.A.**

**“Servizio di gestione e monitoraggio delle reti LAN e WAN per le sedi della periferia del MEF”**

## **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:

- Amministrazione: il complesso delle Strutture Organizzative del Ministero dell’Economia e delle Finanze (MEF) interessate dal servizio
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- 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 tecnico;
- Società: la società aggiudicataria del servizio;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria del Servizio

### **1.2 CONTESTO TECNOLOGICO E CARATTERISTICHE TECNICHE**

Il contesto di riferimento è relativo al servizio di gestione degli apparati di rete locale, erogato da remoto per tutte le sedi periferiche del MEF e regolato dal contratto stipulato attraverso la convenzione Consip Reti Locali 5 e dettagliato nel Progetto Esecutivo Cod. Doc. 16PA0081PE – Ver. 1 – 12/04/2016.

Si evidenzia a tal proposito che:

- le sedi del MEF sono collegate ai CED attraverso la rete SPC\_CONN (Sistema Pubblico di Connettività);
- il servizio di gestione degli apparati di rete dovrà essere effettuato sull’infrastruttura di proprietà del MEF, escludendo pertanto quanto non a esso riconducibile;
- sarà demandata alla Società la realizzazione e la fornitura dell’infrastruttura di monitoraggio e di gestione da implementare all’interno dei locali del MEF e la sua integrazione con i sistemi di monitoraggio del MEF;
- l’infrastruttura di monitoraggio e gestione sarà acceduta dal fornitore in Virtual Private Network (VPN) o connessioni sicure concordate con l’Amministrazione, realizzate e fornite dalla Società.

*Capitolato tecnico*



**Consip S.p.A.**

**“Servizio di gestione e monitoraggio delle reti LAN e WAN per le sedi della periferia del MEF”**

## **2 OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO**

Il servizio richiesto nel presente capitolato riguarda la gestione e monitoraggio delle reti LAN e WAN delle sedi della periferia del MEF come meglio dettagliato di seguito nel presente documento. In particolare è richiesta

- La gestione di tutte le variazioni della tecnologia e delle consistenze degli apparati riportati nella lista degli apparati oggetto del servizio, garantendo per essi il servizio e gli SLA offerti nel progetto 16PA0081PE (RL5).
- Logging di accesso e di modifica delle configurazioni.
- Troubleshooting delle problematiche di rete indirizzate da Help Desk (o similari) e interazione con altri gruppi operativi (gestione PdL, sistemi e sicurezza);
- L'integrazione con il sistema di monitoraggio e supervisione del MEF con il riporto in tempo reale degli allarmi e degli eventi di rete acquisiti dal sistema di monitoraggio del fornitore;
- Fornitura del sistema di monitoraggio e di gestione, da installare presso il CED del MEF e dei collegamenti necessari alla sua raggiungibilità
- gestione della linea di interconnessione con la sede del MEF, utilizzata per la connessione verso il sistema di monitoraggio e gestione per l'erogazione dei servizi richiesti.
- Servizio di monitoring remoto degli apparati WAN della rete del MEF
  - ✓ Monitoraggio stato apparati attraverso i sistemi di monitoraggio del Fornitore
  - ✓ Gestione proattiva dei malfunzionamenti
  - ✓ Attuazione delle procedure per l'attivazione di terze parti

Il servizio avrà una durata di ventiquattro mesi a partire dalla stipula del contratto.

## **3 ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO**

### **3.1 SERVIZIO DI GESTIONE DEGLI APPARATI ATTIVI DI RETE**

Il servizio sarà prestato dal lunedì al venerdì - esclusi sabato, domenica e festivi – nel seguente orario: dalle ore 8:00 alle 18:00. L'Impresa si obbliga, in caso di malfunzionamento e/o di fermo delle apparecchiature a ripristinare la piena funzionalità delle medesime, per quanto di propria competenza, anche con il superamento dell'orario di esercizio.

Per tale attività si avvarrà del supporto on-site dei referenti dell'Amministrazione e del fornitore dei servizi di manutenzione degli apparati di rete delle sedi del MEF.

*Capitolato tecnico*



**Consip S.p.A.**

**“Servizio di gestione e monitoraggio delle reti LAN e WAN per le sedi della periferia del MEF”**

### **3.2 MONITORAGGIO DEL SERVIZIO EROGATO**

L’Impresa metterà a disposizione del Committente un Service Manager, responsabile del controllo e del coordinamento dell’intero processo per l’erogazione del servizio di gestione, per tutte le attività contrattualmente previste.

Per assicurare il coordinamento del servizio, il Service Manager dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione del servizio. A tal fine la Società comunicherà alla SOGEI, prima della stipula del contratto, un numero di telefono, di fax e una casella di posta elettronica ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all’esecuzione delle attività contrattuali.

L’organizzazione del servizio di comunicazione sarà a carico della Società.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale la Società dovrà garantire la piena funzionalità di tali mezzi di comunicazione, comunicando tempestivamente alla SOGEI eventuali modifiche dei recapiti.

Inoltre, per facilitare e velocizzare l’attività amministrativa di entrambe le parti, qualsiasi comunicazione tra SOGEI e la Società riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata, sia in formato cartaceo che elettronico.

Il Service Manager parteciperà a incontri trimestrali con il Committente per aggiornarlo sullo stato del servizio erogato, per condividere ogni eventuale azione correttiva necessaria al rispetto degli SLA previsti. Il calcolo dei trimestri avverrà a partire dalla data di inizio del servizio. Tali incontri avverranno dopo quindici giorni lavorativi successivi al trimestre da analizzare e per tale data, il Service Manager dovrà aver prodotto la documentazione di seguito elencata, dove saranno evidenziati i dati relativi al servizio effettivamente reso su base trimestrale:

- lista degli interventi effettuati sugli apparati attivi di rete;
- report statistici sulla qualità del servizio erogato in funzione allo SLA richiesto.

L’Amministrazione si riserva la facoltà di aggiungere altri documenti contenenti ulteriori informazioni rispetto alla precedente lista.

Gli eventuali costi di trasferimento e soggiorno sono a carico della Società e devono intendersi compresi negli importi contrattuali che saranno riconosciuti da SOGEI.

### **4 MODALITÀ DI CONSUNTIVAZIONE**

La consuntivazione sarà effettuata trimestralmente a seguito dell’approvazione della documentazione di cui al paragrafo “Monitoraggio del servizio erogato”.

*Capitolato tecnico*



**Consip S.p.A.**

**“Servizio di gestione e monitoraggio delle reti LAN e WAN per le sedi della periferia del MEF”**

## **5 LIVELLI DI SERVIZIO**

Di seguito, in forma tabellare, si riepilogano i livelli di servizio che la Società dovrà rispettare:

<b>Parametro</b>	<b>Valore target</b>
<b>Tempo di aggiornamento dei sistemi di monitoraggio</b>	2 giorni solari
<b>Tempo di rilevazione del disservizio</b>	2 ore solari
<b>Tempo di ripristino del servizio</b>	6 ore solari

## **6 RISERVATEZZA**

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, le informazioni acquisite o la documentazione fornita dalla SOGEI al di fuori delle attività oggetto del presente documento.

## **7 PENALI**

SOGEI applicherà le penali secondo le seguenti modalità:

- per ogni giorno solare di ritardo per l’aggiornamento dei sistemi di monitoraggio, rispetto ai livelli di servizio di cui al par. 5, SOGEI si riserva di applicare una penale pari a € 100,00 (cento/00);
- per ogni ora di ritardo per la rilevazione del disservizio, rispetto ai livelli di servizio di cui al par. 5, SOGEI si riserva di applicare una penale pari a € 10,00 (dieci/00)
- per ogni giorno di ritardo per il ripristino del servizio, rispetto ai livelli di servizio di cui al par. 5, SOGEI si riserva di applicare una penale pari a € 200,00 (duecento/00)