



**MINISTERO DELL'INTERNO  
DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA**

**CAPITOLATO TECNICO**

**AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO E SERVIZI DI GESTIONE DEI  
SISTEMI INTEGRATI DI VIDEOSORVEGLIANZA TERRITORIALE DELLE  
REGIONI MERIDIONALI**

**LOTTO N°6  
SECURIZZAZIONE DELL'INFRASTRUTTURA DI RETE**

## Sommario

1	Obiettivi .....	1
2	Acronimi e definizioni .....	1
3	Il contesto tecnologico .....	1
4	Oggetto del lotto .....	2
5	Risk and Security Assessment .....	2
6	Descrizione della Fornitura.....	3
6.1	Allestimento del centro di monitoraggio dell'infrastruttura di sicurezza presso il NOC ..	3
6.2	Requisiti generali della fornitura .....	3
6.3	Durata .....	4
7	Assistenza correttiva ed evolutiva.....	4
8	Servizio di Help Desk .....	4
8.1	Livelli di Servizio (SLA) per Help Desk.....	5
9	Servizio di presidio presso il NOC del CEN di Napoli .....	5
10	Penalità .....	6
11	Organizzazione del Progetto .....	6
11.1	Verifiche periodiche della fornitura in opera.....	6
12	Documentazione.....	7
12.1	Documentazione relativa ai prodotti .....	7
12.2	Documentazione relativa al progetto .....	7
13	Verifica di conformità .....	7
14	Criterio di valutazione delle Offerte.....	8
15	Modalità di presentazione dell'Offerta Economica.....	9



## 1 Obiettivi

Nell'ambito delle Programmazioni Operative Nazionali P.O.N. Sicurezza 2000-2006 e 2007-2013 sono stati finanziati e realizzati Sistemi Integrati di Videosorveglianza di aree cittadine, insistenti prevalentemente nei territori delle regioni del Sud Italia (Campania, Puglia, Calabria, Basilicata e Sicilia), al fine di rafforzare l'attività preventiva e repressiva delle Forze di Polizia, anche grazie ad innovative tecnologie di controllo del territorio.

Obiettivo del presente lotto è l'implementazione di una soluzione di sicurezza per incrementare le politiche di protezione della rete dati, che si uniformi e si integri con quanto già realizzato.

## 2 Acronimi e definizioni

Nell'ambito del presente capitolato tecnico vengono usati gli acronimi e le definizioni seguenti:

Acronimo o definizione	Descrizione
CEN	Centro Elettronico Nazionale della Polizia di Stato
NBD	<i>Next Business Day</i>
NOC	<i>Network Operative Center</i>
SLA	<i>Service Level Agreement (Livelli di servizio)</i>
S.O.	Sistema Operativo

## 3 Il contesto tecnologico

Gli impianti di videosorveglianza oggetto del presente appalto, le cui attività di aggiornamento tecnologico ed assistenza tecnica sono individuate negli altri lotti del bando di gara, sono costituiti da migliaia di telecamere e di sistemi di rilevazione transiti e lettura targhe collocati in aree pubbliche, e, attraverso una complessa rete di telecomunicazioni (in parte *wireless* ed in parte *wired* con tecnologie in fibra ottica), terminano presso apposite sale apparati, per essere successivamente veicolate nelle sale operative delle forze dell'ordine e/o presso il Centro Elettronico Nazionale della Polizia di Stato (CEN) di Napoli.

Con il presente lotto si intende implementare una soluzione volta ad aumentare i livelli di sicurezza informatica e protezione della rete di videosorveglianza territoriale, che si uniformi e si integri con quanto già implementato; si intende inoltre armonizzare la modalità di gestione operativa e supporto tecnico realizzando un presidio presso il NOC del CEN di Napoli.



## 4 Oggetto del lotto

Nell'ambito della procedura di gara "Aggiornamento tecnologico e servizi di gestione dei sistemi integrati di videosorveglianza territoriale delle regioni meridionali", il presente Lotto "Securizzazione dell'infrastruttura di rete" ha per oggetto le forniture e i servizi seguenti:

- Servizio di *Risk and Security Assessment* (Progettazione della soluzione di sicurezza da implementare);
- Fornitura, installazione in opera e servizi di configurazione di apparati con funzionalità di *Intrusion Prevention/Detection e Denial of Service Protection*;
- Fornitura della piattaforma per il centro di monitoraggio dell'infrastruttura di sicurezza;
- Servizio di assistenza correttiva ed evolutiva per 24 (ventiquattro) mesi;
- Servizio di presidio presso il NOC del CEN di Napoli mediante l'impiego di risorse professionali specializzate.

## 5 Risk and Security Assessment

L'Aggiudicatario dovrà produrre, entro **45 (quarantacinque) giorni** dalla data di ricezione della comunicazione dell'avvenuta registrazione del contratto, un dettagliato studio sui rischi e le vulnerabilità di sicurezza della rete di trasmissione dati a supporto degli Impianti oggetto dell'appalto. Tale studio è finalizzato ad individuare soluzioni che permettano di incrementare il livello di sicurezza della rete di trasmissione. In particolare dovrà essere condotta un'analisi del rischio che contempli le attività di seguito indicate (elenco esemplificativo e non esaustivo):

- a. identificazione degli asset;
- b. identificazione delle minacce e delle vulnerabilità;
- c. determinazione delle probabilità degli eventi associati alle minacce;
- d. analisi dell'impatto degli eventi associati alle minacce;
- e. determinazione dei rischi.

Pertanto l'Aggiudicatario dovrà presentare un **Progetto** contenente un report sull'analisi del rischio di cui sopra, capace di individuare le minacce e le vulnerabilità e completa della mappatura geografica delle aree "critiche"; inoltre, il Progetto dovrà evidenziare le potenziali strategie di intervento migliorativo (*Security Assessment*) ed indicare le appropriate soluzioni metodologiche, sistemistiche o applicative utili ad integrare le soluzioni già in esercizio. In particolare dovrà comprendere la progettazione delle configurazioni da implementare sugli apparati di cui è richiesta la fornitura (rif. paragrafo 6) al fine di mitigare i rischi individuati. In aggiunta il Progetto dovrà prevedere le indicazioni circa ulteriori misure fisiche, organizzative e tecnologiche che possano ulteriormente ridurre i rischi.

Il Progetto dovrà essere strutturato in tre sezioni:

1. Risk Assessment;
2. Implementazione delle misure di sicurezza (configurazione degli apparati);
3. Controllo delle misure di sicurezza implementate.

Il Progetto dovrà essere definito congiuntamente e sottoposto alla preventiva approvazione dell'Amministrazione.



## 6 Descrizione della Fornitura

È richiesta la fornitura in opera di n. 27 (ventisette) apparati Radware DefensePro MI3016MI (codice: 19260002MI) secondo le seguenti numerosità:

- Regione Campania (Lotto 2): n° 5 (cinque) apparati;
- Regioni Puglia-Basilicata (Lotto 3): n° 7 (sette) apparati;
- Regione Calabria (Lotto 4): n° 5 (cinque) apparati
- Regione Sicilia (Lotto 5): n° 10 (dieci) apparati.

### 6.1 Allestimento del centro di monitoraggio dell'infrastruttura di sicurezza presso il NOC

L'Aggiudicatario dovrà dimensionare le risorse hardware per il corretto funzionamento della piattaforma e verificare il possibile utilizzo delle macchine presenti al CEN di Napoli. In caso di esito negativo dovrà fornire in opera l'infrastruttura hardware (server/client) su cui implementare la piattaforma di gestione (già in dotazione all'Amministrazione e denominata Radware APSolution Vision) di tutti gli apparati Radware oggetto del presente appalto. Tale fornitura dovrà essere opportunamente descritta nel documento di *Risk e Security Assessment* (paragrafo 5).

L'Aggiudicatario dovrà, inoltre, fornire le seguenti licenze Radware Vision, come meglio specificato nella tabella seguente:

Licenze Radware APSolution Vision		
Quantità	Codice prodotto	Descrizione
1	1927013	APSolution Vision Virtual Appliance (VA)
1	1927013	1 anno standard di supporto for Vision Appliance
5	9070110	Licenze Right To Use (RTU) per gestire il numero degli apparati in fornitura (Gruppi da 6 apparati ciascuno)
1	9070107	APSolute Vision Reporter (AVR)

L'Aggiudicatario dovrà garantire l'esecuzione di tutte le attività necessarie alla presa in carico degli apparati Radware, da parte della piattaforma di System Management centralizzata installata presso il NOC del CEN di Napoli.

### 6.2 Requisiti generali della fornitura

Per le peculiarità della gestione del progetto, della fornitura in opera e dei servizi richiesti nel presente lotto, il Concorrente dovrà certificare di far parte del **Radware Partner Program** e, in particolare, di possedere un livello di qualificazione e certificazione della **categoria Select Radware Partner o superiore**. Il Concorrente dovrà presentare, nelle modalità indicate nel disciplinare di gara, la dichiarazione sostitutiva della categoria di certificazione Radware Partner di appartenenza, resa ai sensi del D.P.R. 445/2000.

La fornitura dovrà conformarsi ai requisiti di seguito indicati:

- l'Aggiudicatario fornirà gli apparati richiesti, nuovi di fabbrica e costruiti con parti nuove. Le caratteristiche tecniche non dovranno essere inferiori a quelle nel presente capitolato;



- per ciascun apparato l'Aggiudicatario fornirà una copia della manualistica tecnica completa, edita dal produttore; la documentazione dovrà essere disponibile in lingua italiana, o in subordine, se non prevista, in lingua inglese;
- l'Aggiudicatario dovrà provvedere a consegnare, installare ed avviare tutti gli apparati richiesti presso le Sale Apparati delle Questure, secondo le indicazioni fornite dall'Amministrazione in fase esecutiva.

### 6.3 Durata

La durata delle attività relative ai servizi richiesti è di **24 (ventiquattro) mesi**.

## 7 Assistenza correttiva ed evolutiva

L'Aggiudicatario dovrà fornire per un periodo di **24 (ventiquattro) mesi** a decorrere dalla data di esecutività del contratto un servizio di assistenza tecnica così composto:

- accesso al centro di supporto tecnico del produttore per la richiesta di risoluzione di anomalie h 24, 7 giorni su 7;
- sostituzione delle parti hardware guaste entro il giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione del guasto (*next business day - NBD*).

In particolare l'Aggiudicatario dovrà acquisire per tutti gli apparati in fornitura un pacchetto di assistenza di tipo Radware CL3-S (*Certainty Support Level 3-S*, codice:19260002MIY1), per ogni anno di durata del contratto. In fase di esecuzione del contratto l'Impresa dovrà comunicare all'Amministrazione i codici identificativi relativi ai pacchetti di assistenza richiesti da Capitolato.

Le anomalie di funzionamento degli apparati in fornitura saranno segnalate dal NOC del CEN di Napoli che ne effettua il monitoraggio, come indicato nel paragrafo 8.

Per tutta la durata del contratto l'Aggiudicatario dovrà garantire l'aggiornamento software delle macchine secondo i rilasci previsti dal produttore.

Il mancato rispetto dei livelli di servizio (SLA) indicati in questo paragrafo comporterà l'applicazione delle penali, come indicato nel paragrafo 10.

## 8 Servizio di Help Desk

L'Aggiudicatario dovrà dotarsi di un Help Desk per la ricezione delle richieste di assistenza tecnica correttiva generate dall'Amministrazione.

Il servizio dovrà perseguire i seguenti obiettivi:

- provvedere alla raccolta e registrazione delle richieste di assistenza hardware e software;
- attivare la struttura di assistenza sistemistica fornendo le specifiche per la risoluzione dei problemi non risolvibili nell'ambito di questo servizio;
- controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti;
- informare i referenti dell'Amministrazione sullo stato dell'intervento;
- chiudere tutti gli interventi;
- elaborare ed analizzare le statistiche sugli interventi.

L'Help Desk potrà essere contattato sia telefonicamente che con posta elettronica (numero/i Verde gratuito/i per il chiamante ovvero numero/i telefonico/i di rete fissa).

**Il servizio per la ricezione delle richieste di assistenza mediante operatore dovrà essere attivo dalle ore 8:00 alle ore 17:00 5 giorni su 7.**

Dovrà inoltre essere previsto un servizio di reperibilità nelle fasce orarie e nei giorni non coperti dal servizio di presidio di cui al successivo paragrafo 9.

### 8.1 *Livelli di Servizio (SLA) per Help Desk*

L'Impresa dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio sui tempi massimi di attesa:

- 1) Risposta entro 30", per l'80% delle chiamate ricevute;
- 2) Risposta entro 60", per il 20% delle chiamate ricevute;
- 3) La percentuale delle chiamate entranti perdute non deve essere superiore al 4%.

Ad ogni richiesta di intervento per malfunzionamento, il call center deve assegnare un numero progressivo identificativo della chiamata. Tale identificativo, unitamente alla data e all'ora di registrazione, deve essere comunicato al richiedente contestualmente alla chiamata (ovvero, in caso di richiesta a mezzo email, immediatamente dopo la ricezione della richiesta medesima).

## 9 Servizio di presidio presso il NOC del CEN di Napoli

L'Aggiudicatario, per un periodo di **24 (ventiquattro) mesi** a decorrere dalla data di esecutività del contratto, dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione, presso il NOC del CEN di Napoli, un **servizio di presidio dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00**, per un totale di 440 giornate-uomo. Tale presidio dovrà essere erogato attraverso una figura professionale di un tecnico sistemista esperto, avente comprovata esperienza nella gestione di apparati di sicurezza ed in possesso almeno della seguente certificazione: **Radware Certified Security Specialist (RCSS - Livello 1)**.

Il Concorrente dovrà presentare, nelle modalità indicate nel disciplinare di gara, il curriculum vitae e le dichiarazioni sostitutive delle certificazioni, rese ai sensi del D.P.R. 445/2000, per la figura professionale che erogherà il servizio di presidio.

Il presidio richiesto dovrà svolgere le seguenti attività:

- supporto alla presa in carico degli apparati Radware in fornitura e di quelli già installati presso le Questure del Nord Italia, nella piattaforma di monitoraggio del NOC del CEN di Napoli;
- gestione e configurazione di tutti gli apparati Radware in fornitura e di quelli già installati presso le Questure del Nord Italia;
- ricezione delle segnalazioni di anomalia da parte del NOC del CEN di Napoli rilevate dalla piattaforma di monitoraggio;
- troubleshooting delle anomalie di funzionamento degli apparati Radware;
- apertura dei ticket di supporto software e richiesta di assistenza hardware verso il centro di supporto tecnico del produttore;
- gestione dei rapporti con il centro di supporto tecnico del produttore;



- segnalazione all'Amministrazione della risoluzione delle anomalie relative agli apparati Radware;
- analisi di eventuali fenomeni di traffico anomalo rilevati dagli apparati;
- revisione periodica durante il periodo di esecuzione del contratto per l'aggiornamento delle policy di sicurezza.

Le attività sopra elencate devono essere erogate dal presidio per gli apparati oggetto della fornitura in opera ma anche per gli analoghi apparati già in esercizio presso i siti del Viminale e di alcune Questure del Nord Italia.

## 10 Penalità

La mancata risoluzione delle anomalie, secondo i livelli di servizio richiesti, comporta l'applicazione di una penale pari a 0,03% dell'importo del valore del contratto per ogni 12 (dodici) ore solari di ritardo.

La mancata sostituzione delle parti hardware guaste, secondo i livelli di servizio richiesti, comporta l'applicazione di una penale pari a 0,05% dell'importo del valore del contratto per ogni 24 (ventiquattro) ore solari di ritardo.

Nel caso in cui gli interventi di ripristino non vengono eseguiti nelle modalità e nei tempi previsti, l'Amministrazione, laddove ritenuto opportuno, si riserva la facoltà di procedere all'esecuzione dell'intervento in proprio, addebitando gli oneri a danno dell'Aggiudicatario.

## 11 Organizzazione del Progetto

Per l'erogazione dei servizi oggetto del presente Lotto, l'Impresa dovrà definire i seguenti ruoli:

- Responsabile unico del contratto con la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche legate:
  - al corretto svolgimento del contratto;
  - alle variazioni del numero e della tipologia dei sistemi/apparecchiature oggetto dei servizi;
  - all'attivazione dei servizi professionali.
- Responsabile tecnico per l'erogazione dei servizi con la responsabilità di coordinare, dal punto di vista operativo, tutte le attività legate ai servizi oggetto del presente Lotto.

L'Impresa dovrà comunicare all'Amministrazione il numero di telefono e l'e-mail con i quali contattare tali figure, il cui ruolo potrà essere assunto anche dalla medesima persona.

### 11.1 Verifiche periodiche della fornitura in opera

Il Responsabile unico del contratto ed il Responsabile tecnico parteciperanno ad incontri periodici con l'Amministrazione per comunicare gli aggiornamenti sullo stato dei lavori e per condividere ogni azione correttiva necessaria per la risoluzione di eventuali criticità.

Il Responsabile unico del contratto consegnerà in formato elettronico il report SAL nei 5 (cinque) giorni antecedenti la data concordata per gli incontri periodici, con l'indicazione dello stato di avanzamento dei lavori nel periodo. Il report SAL riporterà in particolare:





- percentuale di completamento del progetto, con il dettaglio delle attività già svolte e quelle ancora da svolgere;
- eventuali problematiche insorte;
- questioni aperte di carattere strategico/metodologico da sottoporre all'attenzione dell'Amministrazione.

A fronte di eventuali problematiche che dovessero presentarsi, il SAL dovrà comprendere anche le relative proposte di risoluzione e la relativa pianificazione successiva delle attività impattate.

L'Amministrazione si riserva, in corso di esecuzione contrattuale, di richiedere documenti aggiuntivi contenenti ulteriori informazioni.

## 12 Documentazione

A corredo della fornitura, l'Impresa sarà tenuta a produrre la documentazione sinteticamente descritta di seguito.

### 12.1 Documentazione relativa ai prodotti

L'Aggiudicatario dovrà fornire almeno una copia della documentazione tecnica e della manualistica d'uso relativa agli apparati forniti. La documentazione dovrà essere redatta in lingua italiana, o in subordine in lingua inglese, e dovrà essere fornita sia in formato cartaceo (manuali) sia su supporto elettronico (CD-ROM).

### 12.2 Documentazione relativa al progetto

L'Aggiudicatario dovrà produrre il **Progetto Esecutivo** in cui siano esplicitate le modalità di integrazione degli apparati all'interno dell'infrastruttura di rete degli impianti di videosorveglianza, tenendo conto delle misure di sicurezza di cui al documento di *Risk and Security Assessment*. Il Progetto dovrà essere validato dall'Amministrazione prima che l'Impresa provveda all'installazione e messa in esercizio dei dispositivi forniti.

## 13 Verifica di conformità

Le verifiche di conformità saranno eseguite da una Commissione istituita con apposito decreto dell'Amministrazione.

L'Impresa dovrà comunicare, formalmente all'Amministrazione, l'approntamento alla verifica presentando il relativo **Piano di Verifica**, per ciascuna delle fasi di verifica di seguito descritte, in cui dovrà essere indicato un programma di test volti ad accertare che quanto installato sia conforme all'offerta. Il Piano di Verifica sarà sottoposto ad approvazione da parte dell'Amministrazione.

Le verifiche di conformità dovranno prevedere:

- **Verifica inventariale**, presso un locale messo a disposizione dall'impresa, per le verifiche di conformità degli apparati hardware e dei relativi package di assistenza;
- **Verifica dell'infrastruttura realizzata in opera** (installazione e configurazione di base dei sistemi Radware, allestimento del centro di monitoraggio dell'infrastruttura di sicurezza e presa in carico degli apparati);
- Collaudo in esercizio dell'intera **fornitura**, comprensiva dell'implementazione delle policy di

sicurezza di cui al documento di *Risk and Security Assessment*.

Le verifiche di conformità verranno eseguite con le modalità previste nel Piano di Verifica, fatta salva la facoltà dell'Amministrazione di richiedere ulteriori prove e si intenderanno superate positivamente solo se tutti gli apparati installati risulteranno funzionare correttamente, sia singolarmente che interconnessi tra loro, e se gli apparati saranno perfettamente integrati e funzionanti con le piattaforme software di gestione e monitoraggio.

L'Impresa dovrà garantire tutta l'assistenza necessaria e mettere a disposizione tutte le apparecchiature e mezzi necessari all'effettuazione delle verifiche.

#### **14 Criterio di valutazione delle Offerte**

La fornitura sarà aggiudicata a favore del concorrente che avrà presentato l'offerta al **minor prezzo**, ai sensi dell'art. 95 comma 4 lett. b) del D. Lgs. n.50/2016, in quanto trattasi di beni e servizi con caratteristiche standardizzate e le cui condizioni sono definite dal mercato.

## 15 Modalità di presentazione dell'Offerta Economica

Nell'Offerta Economica, oltre al costo globale della Fornitura, dovranno essere forniti i costi distinti per le singole voci ed attività come di seguito indicato.

Si precisa che devono essere inserite tutte le righe relative alle singole voci di costo non esplicitamente indicate ma che concorrono al valore complessivo della fornitura. Se non imposto dalla struttura delle tabelle, deve essere specificata la metrica a cui è associato il "prezzo unitario" indicato.

<b>Apparati con funzionalità Intrusion Prevention/Detection e Denial of Service Protection</b>				
<b>Prodotto</b>	<b>Codice prodotto</b>	<b>Quantità</b>	<b>Prezzo Unitario</b>	<b>Prezzo Totale</b>
Radware DefensePro MI3016MI	19260002MI	27		
APSolution Vision VA	1927013	1		
1 anno standard di supporto	1927013	1		
Licenze Right To Use (RTU) per gestire gli apparati in fornitura	9070110	5		
APSolute Vision Reporter (AVR)	9070107	1		
Piattaforma di gestione dell'infrastruttura di sicurezza presso il NOC	Piattaforma di gestione (componenti client/server)	1		
<b>Totale Offerta Fornitura Apparati</b>				
<b>Servizi Professionali</b>				
<b>Componente</b>	<b>Codice/Descrizione</b>	<b>Quantità</b>	<b>Prezzo Unitario</b>	<b>Prezzo Totale</b>
Risk and Security assessment	-	1		
Assistenza Radware CL3-S per 2 anni per ogni apparato	19260002MIY1	54		
Servizio di Help Desk (in mesi)	Help Desk	24		
Servizio di presidio (in ggu)	Presidio presso il NOC	440		
Reperibilità	Reperibilità nelle fasce orarie e nelle giornate non coperte dal Presidio			
<b>Totale Offerta Servizi Professionali</b>				
<b>TOTALE OFFERTA</b>				
<b>Di cui oneri di sicurezza specifici e aziendali</b>				


