



**MINISTERO DELL'INTERNO**



**CAPITOLATO TECNICO**

**Aggiornamento tecnologico dell'infrastruttura di  
sicurezza del Dipartimento di PS**

*Rinnovo dell'assistenza evolutiva degli apparati di sicurezza del  
Dipartimento di PS e potenziamento del sistema di analisi dei log.*

## Sommario

1	PREMESSA.....	3
1.1	Definizioni.....	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA.....	4
2.1	Sede .....	4
2.2	Durata .....	4
3	INFRASTRUTTURA DI SICUREZZA.....	5
3.1	Assistenza evolutiva .....	5
3.2	Sistema di analisi e correlazione dei log.....	5
4	SERVIZI.....	6
4.1	Installazione e configurazione .....	6
4.2	Assistenza preventiva e correttiva .....	6
4.2.1	Gestione e assistenza dei sistemi .....	6
4.2.2	Assistenza hardware e software.....	7
4.2.3	Modalità di esecuzione.....	7
4.3	Supporto specialistico.....	7
5	TEMPISTICHE E LIVELLI DI SERVIZIO .....	8
6	VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	9

## 1 PREMESSA

Il presente capitolato definisce gli aspetti tecnici dell'assistenza evolutiva dell'infrastruttura di sicurezza del Dipartimento della Pubblica Sicurezza, della fornitura di un apparato per l'analisi centralizzata dei log e dei relativi servizi necessari per la messa in opera e la gestione dell'infrastruttura di sicurezza.

### 1.1 Definizioni

Nel corpo del presente documento i termini e le espressioni di seguito indicati devono essere interpretati secondo le seguenti definizioni:

- Fornitore: l'Impresa aggiudicataria della gara, eventualmente mandataria di un RTI;
- Assistenza: l'insieme delle operazioni volte a mantenere in efficienza e/o ripristinare la piena funzionalità dei sistemi richiesti nel Capitolato Tecnico;
- Guasto bloccante: Si intende per guasto bloccante un malfunzionamento per cui è impedito l'uso di tutto il sistema o di una o più funzioni essenziali.
- Guasto non bloccante: Si intende per guasto non bloccante un malfunzionamento per cui è impedito l'uso di funzionalità non essenziali o critiche del sistema in alcune condizioni per cui non si ha un effetto penalizzante sull'operatività degli utenti.
- Incidente: evento che non è parte delle operazioni standard di un servizio, e che causa, o potrebbe causare, un interruzione o una riduzione della qualità del servizio stesso
- Malfunzionamento: è un impedimento all'esecuzione dell'applicazione /funzione o gli effetti che un errore ha causato sulla base dati o il riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione.

## 2 OGGETTO DELLA FORNITURA

L'oggetto della fornitura è rappresentato dal complesso degli apparati, dei servizi e delle attività come descritti nel presente capitolato:

- Assistenza evolutiva per 3 anni di n. 2 FG-3700D
- Assistenza evolutiva per 3 anni di n. 2 FM-200D
- Fornitura di n.1 FAZ-3000F
- Assistenza evolutiva per 3 anni di n.1 FAZ-3000F
- Servizio di installazione e configurazione
- Servizio di ottimizzazione e assessment
- Supporto specialistico

La fornitura dovrà conformarsi ai requisiti di base di seguito indicati:

- tutti i componenti dovranno soddisfare i requisiti e presentare caratteristiche tecniche non inferiori a quanto riportato nel presente capitolato tecnico;
- i componenti, laddove di pertinenza, dovranno essere forniti secondo le quantità, indicate nel presente capitolato tecnico;
- l'infrastruttura di sicurezza nel suo complesso ed i servizi ad essa correlati dovranno rispettare le normative vigenti in materia di sicurezza dell'informazione, di privacy, emissioni elettromagnetiche e sicurezza sul lavoro.

Il fornitore dovrà individuare un Responsabile della Fornitura, che costituirà il singolo punto di contatto nei confronti dell'Amministrazione.

Per ciascun prodotto il fornitore fornirà una copia della manualistica tecnica completa, edita dal produttore; la documentazione dovrà essere in lingua italiana, oppure, se non prevista, in lingua inglese.

### 2.1 Sede

Le attività saranno svolte presso il Compendio Viminale (Piazza del Viminale 1, Roma) secondo le modalità indicate nel presente documento.

### 2.2 Durata

La fornitura prevede una durata pari a 36 mesi. Nel periodo di validità del contratto il fornitore si impegna a fornire personale adeguato alle esigenze dell'Amministrazione come meglio dettagliato nel seguito di questo documento e nell'offerta tecnica.

### 3 INFRASTRUTTURA DI SICUREZZA

Nel presente capitolo sono riportati i requisiti minimi che dovranno obbligatoriamente essere rispettati e supportati nella soluzione proposta dal fornitore.

#### 3.1 Assistenza evolutiva

Il fornitore deve fornire il rinnovo dell'assistenza evolutiva dell'infrastruttura di sicurezza attualmente in dotazione dell'Amministrazione. Nella seguente tabella si specifica l'elenco degli apparati e i relativi riferimenti per i quali è richiesto il rinnovo dell'assistenza.

Vendor	Modello	S/N	Descrizione	Durata
Fortinet	FG-3700D	FGT37D4614800583	Coterm per FortiCare 360° 24X7 4-Hour PRMA Services e FortiGuard UTM Services	36 mesi
Fortinet	FG-3700D	FGT37D4615800217		
Fortinet	FM-200D	FM200D3A1500041	Coterm FortiCare 24x7	36 mesi
Fortinet	FM-200D	FM200D3A1500066		

#### 3.2 Sistema di analisi e correlazione dei log

Il fornitore deve fornire un apparato FortyAnalyzer FAZ-3000F per l'analisi e la correlazione dei log con il relativo supporto per 3 anni.

Si specifica che l'apparato deve essere dotato delle seguenti interfacce di rete (i transceiver devono essere inclusi nella fornitura):

- n.2 porte SFP+ (Short Range)
- n.4 porte Gigabit in rame

## 4 SERVIZI

Al fine di assicurare la continuità e l'efficienza del servizio reso, il fornitore deve garantire l'installazione e la configurazione delle licenze e del nuovo sistema di analisi e correlazione dei log. L'Amministrazione organizzerà un primo incontro con i responsabili del fornitore al fine di pianificare le attività successive. La data del kick-off meeting sarà assunta come data di inizio lavori.

### 4.1 Installazione e configurazione

La consegna dell'apparato dovrà avvenire presso la sede indicata dall'Amministrazione al paragrafo 2.1, secondo le tempistiche definite nel paragrafo 5; i materiali di risulta d'imballo saranno prelevati e smaltiti a cura del fornitore.

Sarà cura del fornitore fornire cassetteria, cablaggi e quant'altro necessario per la posa in opera e l'installazione di tutte le apparecchiature ai fine della loro corretta configurazione.

L'installazione e il cablaggio dell'intera infrastruttura dovrà terminare secondo le tempistiche definite nel paragrafo 5.

Sarà onere del fornitore occuparsi della configurazione del nuovo sistema e dell'interfacciamento con gli apparati esistenti (non oggetto della fornitura).

### 4.2 Assistenza evolutiva

Per tutte le apparecchiature in fornitura deve essere fornito un servizio ulteriore di assistenza e garanzia per un periodo di trentasei mesi (36) decorrendo dalla data di verifica di conformità.

Il servizio di assistenza degli apparati consiste nel ripristino delle complete funzionalità, nella messa a disposizione di tutte le parti di ricambio in sostituzione e nell'esecuzione delle prove e dei controlli necessari a garantire il ripristino del pieno funzionamento degli apparati di proprietà dell'Amministrazione, entro i livelli di servizio di seguito indicati.

Il ripristino degli apparati deve avvenire a fronte di un guasto, blocco o altro inconveniente non bloccante, intendendosi per guasto qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità delle funzionalità del sistema in questione o, in ogni caso, qualsiasi difformità del prodotto in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Il fornitore, durante il periodo di validità contrattuale, dovrà effettuare il servizio di assistenza hardware e software secondo le modalità descritte nei seguenti paragrafi.

#### 4.2.1 Gestione e assistenza dei sistemi

Sono comprese nel servizio di gestione e assistenza tutte le attività di:

- Installazione dell'hardware e del software, la loro configurazione e personalizzazione.
- Allineamento dei sistemi hardware e software alle più recenti innovazioni tecnologiche rilasciate dal produttore, nonché attivazione di tutte le attività necessarie per prevenire potenziali guasti dei sistemi e ripristino del funzionamento a fronte di eventuali guasti al fine di assicurare la regolare erogazione del servizio. Va precisato che le attività di innovazione tecnologica, come pure quelle relative alle correzioni, si riferiscono essenzialmente alla capacità di mantenere aggiornato ed in regolare stato di funzionamento sia il software che il firmware dell'hardware. A seguito del rilascio, da parte del produttore, di un aggiornamento e/o di una correzione software, l'attività di assistenza deve essere svolta in sinergia con quella di gestione, per l'esecuzione ed il controllo delle operazioni di modifica e upgrade dei sistemi in esercizio.

Dovranno essere previste, quindi, attività di assistenza preventiva (attività di assistenza atta a prevenire l'occorrenza di errori, malfunzioni e guasti) e di assistenza correttiva (attività di

assistenza a seguito di segnalazioni di malfunzioni o guasti). Sono comprese in queste anche le attività volte al miglioramento o arricchimento funzionale, a seguito di migliorie decise e introdotte dal fornitore stesso che non comportano oneri contrattuali.

#### 4.2.2 Assistenza hardware e software

Il fornitore deve garantire la fornitura di patches e aggiornamenti durante il periodo di copertura del contratto, inoltre deve permettere l'accesso gratuito al sito aziendale, dal quale sia possibile ricevere informazioni su nuove versioni e aggiornamenti dei prodotti hardware e software installati.

Il servizio di assistenza deve garantire una copertura di 7 giorni la settimana con orario h24.

Un tecnico provvederà ad una prima analisi del problema, a raccogliere le informazioni essenziali per poterlo gestire nel modo più efficiente e rapido ed infine a stimare i tempi di intervento.

#### 4.2.3 Modalità di esecuzione

Il servizio di assistenza dovrà prevedere l'attivazione da parte del fornitore di un numero telefonico di contatto, di un indirizzo email e di un Trouble Ticket System (TTS) per la gestione dei guasti e malfunzionamenti di un apparato o di una componente di esso, attivo h24, sette giorni su sette, per 365 giorni l'anno. Entro la data di inizio dei servizi l'Amministrazione comunicherà alla società aggiudicataria dell'appalto i nominativi e i gruppi di lavoro abilitati all'apertura delle chiamate da parte dell'Amministrazione.

Si precisa che, ai fini della misurazione dei livelli di servizio, l'orario di inoltro della chiamata via telefono o dell'email da parte dell'Amministrazione è considerato il riferimento temporale di apertura del ticket.

Il fornitore inserirà tale richiesta nel proprio TTS evidenziandone il livello di servizio ed assegnando ad essa un identificativo che dovrà comunicare all'Amministrazione all'apertura del guasto. Il sistema di gestione dovrà garantire il tracciamento della richiesta (stato dell'intervento) in tutte le sue fasi, fino alla chiusura dell'intervento stesso.

Il fornitore dovrà utilizzare parti di ricambio nuove di fabbrica, identiche alle parti sostituite e, ove esistenti, prodotte dallo stesso costruttore delle apparecchiature. Le parti di ricambio, il ritiro e lo smaltimento dovranno essere fornite dalla società aggiudicataria dell'appalto senza alcun onere per l'Amministrazione.

Nel caso in cui, a fronte di un guasto di un apparato, il fornitore non sia provvisto della parte di ricambio richiesta per la riparazione, potrà, al fine di ripristinare il servizio, operare la sostituzione con un altro sistema (o con un'altra componente) avente le medesime caratteristiche ed in grado di ristabilire la corretta e completa funzionalità. Tale soluzione è da considerarsi sempre e comunque provvisoria e non svincola il fornitore dall'obbligo di fornire l'apparato (o la componente) necessario per la riparazione. Il fornitore dovrà quindi intervenire nuovamente per operare la corretta sostituzione entro e non oltre 15 giorni lavorativi dal ripristino temporaneo del servizio.

### 4.3 Supporto specialistico

Per tutta la durata del contratto, l'Amministrazione potrà richiedere l'erogazione a consumo di un numero di giornate di supporto specialistico fino ad un massimo di 100 giornate, che potranno essere utilizzate per la realizzazione di diverse attività. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, ne sono riportate di seguito alcune:

- implementazione di nuove funzionalità derivanti da specifiche esigenze di evoluzione dei sistemi di sicurezza non note al momento;
- stesura di procedure e politiche di sicurezza inerenti il funzionamento in esercizio della nuova infrastruttura;

- realizzazione di integrazioni personalizzate tra i sistemi forniti e quelli presenti attualmente all'interno dell'infrastruttura di rete.

Il supporto specialistico potrà essere richiesto dall'Amministrazione mediante e-mail (PEC), dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

Il supporto specialistico dovrà essere erogato con i seguenti livelli di servizio:

- tempo di presa in carico, 1 (uno) giorno lavorativo dalla ricezione della richiesta: il fornitore deve prendere in carico la chiamata inviando una email di conferma alla persona di riferimento indicata dall'Amministrazione;
- tempo di intervento 5 (cinque) giorni solari dalla presa in carico: per intervento s'intende la presenza fisica della risorsa nella sede indicata nella chiamata.

Per l'espletamento delle suddette attività il fornitore dovrà avvalersi di personale certificato nella tecnologia oggetto di intervento (e comunque compresa nell'ambito della fornitura), ed in possesso di competenza ed esperienza su tematiche inerenti sia aspetti tecnologici sia aspetti di sicurezza informatica.

A seconda delle attività da svolgere, l'Amministrazione potrà richiedere che il personale sia in possesso di determinati requisiti e competenze professionali. Il fornitore dovrà produrre, di volta in volta, quanto necessario per consentire all'Amministrazione di comprovare l'esistenza dei suddetti requisiti professionali richiesti.

Tutte le attività e gli interventi richiesti ed erogati saranno consuntivati mediante apposita Relazione delle attività di Supporto Specialistico svolte, redatta a cura del fornitore ed accettata dall'Amministrazione, nella quale verranno indicati l'orario di inizio, l'oggetto e la durata dell'intervento stesso (mezza giornata o giornata intera a seconda della durata dell'intervento).

## 5 TEMPISTICHE E LIVELLI DI SERVIZIO

Si riepilogano di seguito le tempistiche caratterizzanti i servizi descritti nel capitolo 0.

- Kick off meeting: l'Amministrazione, nella persona del Direttore dell'Esecuzione Contrattuale, provvederà ad indire tale incontro entro 5 giorni lavorativi dalla data di esecutività del contratto. In tale sede il Fornitore dovrà presentare un piano di test per la verifica di conformità.
- Rinnovo della manutenzione: 2 giorni solari dal Kick-off meeting.
- Consegna del sistema di analisi e correlazione dei log: dovrà avvenire entro 60 giorni solari dal Kick-off meeting.
- Installazione e configurazione: entro 10 giorni solari dalla consegna.

Si riportano di seguito, suddivisi per le voci oggetto della fornitura e relativamente al periodo di erogazione del servizio riportato nel presente capitolato, i livelli di servizio minimi attesi.

**Tabella 1 - Livelli di Servizio**

INDICATORE DEL SERVIZIO	VALORI DI SOGLIA	PERIODO DI OSSERVAZIONE
Tempistiche di progetto	Come da paragrafo 5	Una tantum
Servizi di assistenza e assistenza (guasti bloccanti)	Tempo di ripristino dell'infrastruttura o del servizio: ≤ 4 ore nel 95% dei casi ≤ 12 ore nel 5% dei casi	Trimestrale
Servizi di assistenza e assistenza (guasti non bloccanti)	Tempo di ripristino dell'infrastruttura o del servizio: ≤ 24 ore nel 95% dei casi ≤ 72 ore nel 5% dei casi	Trimestrale



## 6 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Le operazioni di verifica di conformità saranno eseguite dal DEC o da una specifica commissione, a tal fine designata formalmente dall'Amministrazione, che dovrà verificare la piena funzionalità di tutti i sistemi e la loro corrispondenza ai requisiti imposti.

In generale, per dare avvio alle operazioni di collaudo, l'Amministrazione dovrà ricevere da parte del fornitore una formale comunicazione di approntamento al collaudo entro 60 giorni solari dalla ricezione della notifica relativa alla registrazione del contratto, approvata preventivamente dai DEC, che in tal modo attesteranno la fornitura di tutto quanto necessario alla sua corretta esecuzione (Piano dei Test Funzionali, Descrizione dell'Ambiente di Sistema, Risultanze Test di carico, etc.).

Nel corso del collaudo, l'Amministrazione avrà la facoltà di eseguire verifiche anche differenti da quanto indicato nella documentazione fornitagli a supporto. Inoltre, per facilitare le operazioni di collaudo, la Commissione potrà richiedere la presenza dei DEC e di personale inviato dal fornitore.

All'atto dell'accettazione della fornitura, in caso di esito positivo del collaudo, verrà redatto e sottoscritto dall'Amministrazione il verbale di verifica di conformità ed accettazione, cui sarà allegato il documento rapporto in cui sono tracciate le attività svolte durante la verifica stessa.

La presenza di anomalie che, a giudizio dell'Amministrazione, per gravità o numerosità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività provocherà la sospensione della verifica di conformità. La suddetta sospensione potrebbe comportare il mancato rispetto della data prevista di fine collaudo, per cause imputabili al fornitore.

La presenza di anomalie riscontrate durante la fase di verifica viene registrata ai fini della misurazione degli indicatori di qualità applicabili. In ogni caso le anomalie emerse in fase di verifica devono essere rimosse entro il termine massimo di 15 giorni lavorativi.