



**Data di pubblicazione:** 29/05/2023

**Nome allegato:** *Allegato\_7\_Capitolato Tecnico - Acquisizione sottoscrizione CISCO.pdf*

**CIG:** 983662930B;

**Nome procedura:** *Indizione procedura negoziata ai sensi dell'art. 51, comma 1, lett. a), numero 2.2, del D.L. n. 77/2021, mediante Richiesta di Offerta (RdO) sul Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA), con aggiudicazione mediante il criterio del minor prezzo, ai sensi dell'articolo 36, comma 9-bis, del D.lgs. n. 50/2016, per il rinnovo delle subscription "CISCO Secure Email" per la durata di 36 mesi*



---

Istituto Nazionale Previdenza Sociale  
Direzione Centrale Tecnologia Informatica e Innovazione  
Area IT Governance

**ALLEGATO 7 ALLA LETTERA DI INVITO**

**CAPITOLATO TECNICO**

**Procedura negoziata indetta ai sensi dell'art. 51, comma 1, lett. a), numero 2.2, del DL n. 77/2021, mediante Richiesta di Offerta (RdO) sul Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA), con aggiudicazione mediante il criterio del minor prezzo ai sensi dell'articolo 36, comma 9-bis, del D.lgs. n. 50/2016, volta al «Rinnovo delle subscription "CISCO Secure Email" per la durata di 36 mesi».**

**CIG: 983662930B**

**Via Ciro il Grande, 21 - 00144 Roma  
C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001**

## Sommario

1. Premessa. ....	3
2. Articolazione della Fornitura.....	3
3. Consegna e Collaudo della Fornitura. ....	3
4. Livelli di Servizio e Penali. ....	4
5. Responsabile del Servizio. ....	6

## 1. Premessa.

Per la protezione della posta elettronica, come è noto, l'Istituto si avvale efficacemente della tecnologia CISCO Secure Email. Il sistema si occupa di filtrare le email di SPAM, analizzare l'integrità delle email ricevute, verificare la presenza di eventuali malware e rendere inefficaci eventuali link o contenuti attivi classificati a rischio, consentendo una definizione avanzata di regole di filtro personalizzate per il contrasto delle numerose campagne di phishing.

L'impiego di un tale sistema di protezione è essenziale per il contrasto delle minacce cyber e, grazie alle molteplici implementazioni e personalizzazioni realizzate negli anni di esercizio della piattaforma, risulta allo stato necessario per preservare e mantenere gli elevati standard di protezione raggiunti in Istituto.

## 2. Articolazione della Fornitura.

In previsione dell'imminente scadenza delle attuali sottoscrizioni triennali, operative in Istituto, si rende necessario procedere al rinnovo delle stesse.

Nella tabella seguente sono riportati gli articoli oggetto del rinnovo:

Part Number	Descrizione	Quantità
CSEMAIL-SEC-SUB	Cisco Secure Email XaaS Subscription	1
SVS-EMAIL-SUP-B	BASIC SUPPORT FOR EMAIL SECURITY	1
ESA-ESS-LIC	Cisco Secure Email Essential Inbound Malware Defense and Analyzer	30.000
SMA-EMGT-LIC	SMA Centralized Email Management Reporting License	30.000
EMAIL-TG-6K	Cisco Threat Grid 6K Files/Day	1
SEC-AUTO-PUI-LIC	Cisco Security	1

La durata della sottoscrizione avrà durata 36 mesi a decorrere dalla data di attivazione del software.

Il costo base d'asta della fornitura è stimato in 213.000 Euro, IVA esclusa.

## 3. Consegna e Collaudo della Fornitura.

Le licenze software oggetto della fornitura dovranno essere attivate entro 15 gg a partire dalla data di stipula del contratto, tramite invio per posta elettronica agli indirizzi che INPS indicherà all'Operatore aggiudicatario.

L'Appaltatore ha l'obbligo, senza diritto ad ulteriore corrispettivo, di fornire l'assistenza tecnica necessaria allo svolgimento delle operazioni di installazione.

Dell'avvenuta installazione e generazione è redatto apposito verbale.

Il collaudo della fornitura verrà effettuato dall'Istituto verificando sul portale del produttore la conformità di quanto ricevuto da INPS - a mezzo posta elettronica - con quanto richiesto dalla fornitura in oggetto.

In caso di esito negativo del collaudo, il Contratto si intenderà risolto e l'Istituto procederà ad incamerare la cauzione definitiva. Nel caso in cui la causa dell'esito negativo del collaudo sia imputabile all'Appaltatore, la Stazione Appaltante potrà procedere all'eventuale acquisizione in danno dei prodotti e ad esperire ogni altra azione ritenuta opportuna.

#### **4. Livelli di Servizio e Penali.**

In caso di malfunzionamento di un prodotto che ne impedisca l'utilizzo, i Trouble Ticket (TT) potranno essere classificati come segue:

Livelli di Severità	Descrizione
Severity 1	Significa che una rete o un ambiente esistente è inattivo o c'è un impatto critico sulla tua attività operazione. Sia il INPS che il fornitore impegneranno risorse a tempo pieno per risolvere la situazione.
Severity 2	Indica che il funzionamento di una rete o di un ambiente esistente è gravemente degradato o significativi servizi aziendali sono influenzati negativamente da prestazioni inaccettabili della rete o dell'ambiente. INPS e il fornitore impegneranno risorse a tempo pieno durante l'orario lavorativo standard per il ripristino del servizio a livelli soddisfacenti.
Severity 3	Indica che le prestazioni operative della rete o dell'ambiente sono compromesse, sebbene la maggior parte delle operazioni aziendali rimanga funzionale. Sia il cliente che Cisco sono disposti a impegnare risorse durante il periodo Standard Orario di lavoro per riportare il servizio a livelli soddisfacenti.

Severity 4	Significa che sono necessarie informazioni sulle funzionalità, l'installazione o la configurazione del prodotto Cisco. L'impatto sui servizi è minimo o nullo. INPS e il fornitore sono disposti a fornire risorse durante Standard Business Hours per fornire informazioni o assistenza come richiesto.
------------	--

L'attribuzione del livello di severità è compiuta dall'Istituto.

La società s'impegna a rispondere alle richieste di supporto secondo i seguenti livelli di servizio:

Modalità di richiesta	Response Time Objective for Case Severity 1 or 2	Response Time Objective for Case Severity 3 or 4
24x7 attraverso telefono, email o web	Risposta entro 1h	Risposta entro 1 giorno lavorativo

In caso di inosservanza dei tempi di ripristino, la società resterà assoggettata al pagamento di una penale.

La fornitura sarà soggetta quindi ai seguenti livelli di servizio e penali:

Componente	Livello di servizio	Modalità di misurazione	Modalità di verifica	Definizione base di calcolo	Penale
Consegna del software	Garantire la consegna ed installazione delle licenze entro 15 giorni dalla data di stipula del Contratto.	Giorni di ritardo relativamente alla consegna ed installazione del software	Comunicazione per posta elettronica della disponibilità delle licenze sul portale del produttore	Importo delle licenze non consegnate	Per ogni giorno di ritardo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0,03% dal 1° al 5° giorno;</li> <li>• 0,06% dal 6° al 10° giorno;</li> <li>• 0,1% dal 11° giorno</li> </ul>
Servizio di manutenzione e supporto software	Ripristino entro 2 ore dalla presa in carico per i TT di severità 1, ripristino entro 4 ore	Tempi di ripristino rilevabili dal sistema di Trouble Ticketing dell'Istituto	Verbale di verifica dei ticket relativi ai problemi SW (rilevazione trimestrale)	Valore trimestrale della sottoscrizione	Per ogni ora o frazione di fermo oltre il target, l'1‰ del valore trimestrale della sottoscrizione per un massimo del

	dalla presa in carico per i TT di severità 2, ripristino entro 8 ore dalla presa in carico per i TT di severità 3				10% dell'importo trimestrale
--	---	--	--	--	------------------------------

## 5. Responsabile del Servizio.

Il fornitore dovrà indicare un Responsabile del servizio, eventualmente coincidente con il soggetto firmatario del contratto, quale referente con l'Amministrazione per le comunicazioni relative ad aspetti logistici ed amministrativi. Le comunicazioni e gli eventuali disservizi ed inadempienze comunicate al responsabile del servizio si intendono come direttamente presentate al fornitore.