

CAPITOLATO TECNICO
Servizi di manutenzione hardware-software
e aggiornamento software della sonda
Radware DefensePro per Agenzia delle
entrate – Riscossione

Sommario

1	Introduzione	3
2	Definizione della fornitura.....	4
3	Specifiche della fornitura.....	4
3.1	Descrizione delle modalità dei servizi di manutenzione hardware-software e aggiornamento software	4
3.2	Penali	5

1 Introduzione

Agenzia delle Entrate-Riscossione intende acquisire il servizio di manutenzione hardware-software e aggiornamento software della sonda “Radware DefensePro 1016” di proprietà ed in uso presso la medesima società per un periodo di tre anni.

2 Definizione della fornitura

La fornitura ha per oggetto il servizio di manutenzione hardware-software e aggiornamento software della sonda Radware DefensePro 1016.

Il periodo di durata contrattuale è fissato in 36 (trentasei) mesi e decorre dalla data di stipula del contratto.

3 Specifiche della fornitura

Di seguito si riportano le prestazioni richieste al Fornitore nonché le condizioni, modalità e termini di esecuzione delle stesse.

3.1 Descrizione delle modalità dei servizi di manutenzione hardware-software e aggiornamento software

I servizi manutenzione hardware-software e aggiornamento software sono essenzialmente finalizzati alla diagnosi e alla rimozione di eventuali problemi riscontrati nell'uso della sonda, nonché ad assicurare ad Agenzia delle Entrate-Riscossione il rilascio di nuove versioni, release, aggiornamenti e correzioni degli stessi.

Il Fornitore, previa richiesta di intervento formulata da personale di Agenzia delle Entrate-Riscossione mediante comunicazione mediante PEC ad una casella da concordare successivamente alla stipula, dovrà rimuovere i malfunzionamenti e ripristinare l'operatività dell'apparecchiatura.

La disponibilità richiesta per l'intervento di manutenzione è 5gg x 8h, ossia dalle ore 8.00 alle ore 16.00 di LUN-MAR-MER-GIO-VEN.

L'orario di ricezione della richiesta di intervento è 5gg x 8h, ossia dalle ore 8.00 alle ore 16.00 di LUN-MAR-MER-GIO-VEN.

Il Fornitore deve provvedere:

- a effettuare **la presa in carico** della segnalazione entro 4 ore lavorative dalla relativa segnalazione tramite portale;
- alla **chiusura intervento** entro le ore 16.00 del giorno lavorativo successivo alla data di apertura della segnalazione.

3.2 Penali

Tempi di presa in carico	Penali per ogni intervento
Per le prime 4 ore di ritardo successive al termine previsto	0,03% del valore del contratto
per ogni monte di ulteriori 4 ore successive	0,05% del valore del contratto

Tempi di chiusura intervento	Penali per ogni intervento
Per le prime 4 ore di ritardo successive al termine previsto	0,03% del valore del contratto
per ogni monte di ulteriori 4 ore successive	0,05% del valore del contratto

Il Responsabile del Procedimento

Ciro Granato

(firmato digitalmente)