



Ministero degli Affari Esteri
e della Cooperazione Internazionale

SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI (SDAPA
ICT - ID 2681)

(CATEGORIA MERCEOLOGICA: SOFTWARE)

**CAPITOLATO TECNICO APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI LICENZE MANAGEENGINE,
NONCHÉ DEI SERVIZI DI INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE, AVVIO E MANUTENZIONE
SOFTWARE**

CIG BACF318839 – CUI F80213330584202500007

Indice

| | | |
|-----|---|---|
| 1. | PREMESSA | 3 |
| 2. | CONTESTO TECNICO | 4 |
| 3. | DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI..... | 5 |
| 3.1 | Oggetto..... | 5 |
| 3.2 | Durata..... | 7 |
| 3.3 | Esecuzione della fornitura | 7 |
| 4. | VERIFICHE DI CONFORMITA' E FATTURAZIONE | 8 |

1. PREMESSA

Il presente Appalto Specifico è stipulato nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'Informatica e le Telecomunicazioni (SDAPA ICT ID 2681) relativi alla categoria merceologica "Software".

In particolare, il presente Appalto Specifico ha ad oggetto prodotti/servizi base relativi a:

- "Licenze e Soluzioni Software" (codice CPV 48000000-8, rif. par. 3.10.1 dell'Allegato 1 del Capitolato Tecnico SDAPA ICT);
- "Manutenzioni di licenze" (codice CPV 72267100-0, rif. par. 3.10.2 dell'Allegato 1 del Capitolato Tecnico SDAPA ICT);
- "Supporto specialistico/sistemistico per Licenze software" (codice CPV 72000000-5, rif. par. 3.18.1 dell'Allegato 1 del Capitolato Tecnico SDAPA ICT).

Le indicazioni contenute nel presente Capitolato Tecnico rappresentano i requisiti obbligatori dell'Appalto Specifico che devono essere integralmente soddisfatti dal Fornitore, **a pena di esclusione**.

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, con il termine:

- "AS" si intende il presente Appalto Specifico;
- "Amministrazione" o "MAECI", indica nel complesso le strutture organizzative facenti capo al Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale.

Formano parte integrante del seguente Capitolato Tecnico le **Appendici nn. 1, 2, 3**.

2. CONTESTO TECNICO

L'Amministrazione è dotata dei seguenti sistemi software ManageEngine:

- ServiceDesk Plus Multilanguage Enterprise Edition, utilizzato per le funzioni di ticketing (a supporto dei servizi di assistenza informatica), di asset management, CMDB e service catalog:
 - le licenze coprono 120 operatori e 17.000 asset;
 - servizio di fail-over;
 - multilanguage;
- Suite AD360, e in particolare dei due prodotti ADManager Plus Professional e ADSelfService Plus Professional, utilizzati per la gestione delle utenze di dominio:
 - le licenze coprono 1 dominio e 50 operatori per ADManager Plus Professional e 8100 utenti per ADSelfService Plus Professional;
- Endpoint Central Security Edition per la gestione degli endpoint:
 - le licenze coprono 220 operatori, 10.400 clients e 800 server;
 - servizio di fail-over;
 - secure gateway server;
 - summary server;
- Analytics Plus, per la reportistica (non oggetto del presente Appalto).

Il supporto e la manutenzione dei sopra riportati sistemi software ManageEngine sono in scadenza il 31/03/2026.

L'Amministrazione intende ampliare il numero delle licenze in proprio possesso, per permetterne l'utilizzo ad un più ampio numero di operatori tecnici, coprire un maggior numero di asset e garantire le funzionalità di Unified Endpoint Management (UEM), incluso pacchetto aggiuntivo di sicurezza, su una più ampia platea di postazioni di lavoro.

L'Amministrazione intende, altresì, adottare nuove soluzioni per il monitoraggio dell'infrastruttura IT e per la raccolta e gestione centralizzata dei log, al fine di garantire il controllo continuo dei sistemi, il rilevamento tempestivo di eventi anomali e il supporto alle attività di audit.

Le licenze dovranno essere corredate dal servizio di manutenzione per un periodo di 36 mesi nonché da opportuni servizi di supporto specialistico e training on the job.

I servizi di manutenzione dovranno essere forniti anche per le licenze già in possesso dell'Amministrazione.

3. DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI

3.1 Oggetto

Sono oggetto della fornitura i seguenti prodotti e servizi.

1. Prodotti base relativi a "Licenze e Soluzioni Software" (codice CPV 48000000-8, rif. par. 3.10.1 dell'Allegato 1 - Capitolato Tecnico SDAPA ICT):
 - a. fornitura di licenze software ManageEngine ServiceDesk Plus Multilanguage Enterprise Edition per:
 - i. 50 operatori (ulteriori rispetto ai 120 già in possesso dell'Amministrazione);
 - ii. 2.000 asset (ulteriori rispetto ai 17.000 già in possesso dell'Amministrazione);
 - b. fornitura di licenze software ManageEngine AD360 per:
 - i. 15 operatori ADManager Plus Professional (ulteriori rispetto ai 50 già in possesso dell'Amministrazione);
 - c. fornitura di licenze software ManageEngine Endpoint Central Security Edition per:
 - i. 30 operatori (ulteriori rispetto ai 220 già in possesso dell'Amministrazione);
 - ii. 2.600 computer (ulteriori rispetto ai 10.400 già in possesso dell'Amministrazione), incluso pacchetto Security;
 - d. fornitura di licenze software ManageEngine ServiceDesk Plus MSP Multilanguage Standard Edition per:
 - i. 30 operatori.
 - e. fornitura di licenze software ManageEngine OpManager Enterprise Edition per:
 - i. 900 dispositivi per monitoraggio avanzato;
 - ii. 4.150 dispositivi per monitoraggio base;
 - iii. porte illimitate in SPM (Switch Port Mapper);
 - iv. indirizzi IP illimitati in IPAM (IP Address Management);
 - v. 50 interfacce NFA (NetFlow Analyzer);
 - vi. 200 dispositivi NCM (Network Configuration Manager);
 - vii. 8 FWA (Firewall Analyzer);
 - viii. utenti illimitati.
 - f. fornitura di licenze software ManageEngine Log360 Professional Edition per:
 - i. 700 log sources;
 - ii. 130 endpoint;
 - iii. 6 File server;
 - iv. 6 Domain controller.
 - g. fornitura di licenze software ManageEngine Exchange Reporter Plus Professional Edition per:
 - i. 18.500 mailbox.
2. Servizi base relativi a "Manutenzioni di licenze" (codice CPV 72267100-0, rif. par. 3.10.2 dell'Allegato 1 - Capitolato Tecnico SDAPA ICT):
 - a. fornitura della manutenzione per 36 mesi per le licenze software per il prodotto ManageEngine ServiceDesk Plus per:

- i. complessive licenze per 170 operatori e 19.000 asset;
 - ii. servizio di fail-over.
 - b. fornitura della manutenzione per 36 mesi per le licenze software per il prodotto AD360:
 - i. complessive licenze per 1 dominio e 65 operatori per ADManager Plus Professional;
 - ii. manutenzione triennale per licenze per 8100 utenti per ADSelfService Plus Professional.
 - c. fornitura della manutenzione per 36 mesi per le licenze software per il prodotto Endpoint Central Security Edition per:
 - i. complessive licenze per 250 operatori e 13.000 computer;
 - ii. funzionalità di sicurezza (pacchetto Security);
 - iii. secure gateway server;
 - iv. servizio di fail-over.
 - d. fornitura della manutenzione per 36 mesi per le licenze software per il prodotto ManageEngine ServiceDesk Plus MSP Multilanguage Standard Edition per:
 - i. licenze per 30 operatori.
 - e. fornitura della manutenzione per 36 mesi per le licenze software per il prodotto ManageEngine OpManager Enterprise Edition per:
 - i. 900 dispositivi per monitoraggio avanzato;
 - ii. 4.150 dispositivi per monitoraggio base;
 - iii. Porte illimitate in SPM (Switch Port Mapper);
 - iv. Indirizzi IP illimitati in IPAM (IP Address Management);
 - v. 50 interfacce NFA (NetFlow Analyzer);
 - vi. 200 dispositivi NCM (Network Configuration Manager);
 - vii. 8 FWA (Firewall Analyzer);
 - viii. Utenti illimitati;
 - f. fornitura della manutenzione per 36 mesi per le licenze software per il prodotto ManageEngine Log360 per:
 - i. 700 log sources;
 - ii. 130 endpoint;
 - iii. 6 File server;
 - iv. 6 Domain controller.
 - g. fornitura della manutenzione per 36 mesi per le licenze software per il prodotto ManageEngine Exchange Reporter Plus Professional Edition per:
 - i. 18.500 mailbox.
- 3. Servizi base relativi a "Supporto specialistico/sistemistico per Software" (codice CPV 72000000-5, rif. par. 3.18.1 dell'Allegato 1 - Capitolato Tecnico SDAPA ICT):
 - a. fornitura del supporto professionale per le licenze software di cui ai precedenti punti 1 lettere d,e,f,g, per l'integrale copertura dell'installazione, configurazione, training on the job e documentazione.

L'elenco di dettaglio dei codici prodotto relativi ai beni e servizi di cui ai precedenti punti 1, 2, 3 è riportato, rispettivamente, nelle **Appendici nn. 1, 2, 3**.

3.2 Durata

Il contratto spiega i suoi effetti dalla data di sottoscrizione ed avrà termine alla scadenza del servizio di "Manutenzione di licenze" di 36 mesi relativo alle licenze oggetto di fornitura.

Considerato che la fornitura dei prodotti e servizi di cui al precedente par. 3.1 riveste carattere d'urgenza in quanto necessaria all'esercizio di numerosi servizi IT dell'Amministrazione, il Contratto, ai sensi dell'art. 17, comma 5 del D. Lgs. n. 36/2023, è immediatamente efficace per il Fornitore.

Per l'Amministrazione è efficace dalla data dell'avvenuto superamento dei controlli di regolarità amministrativa e contabile da parte degli Organi di Controllo ai sensi della normativa vigente.

3.3 Esecuzione della fornitura

La consegna delle licenze software e l'attivazione dei relativi servizi (par 3.1 punti uno e due) dovrà essere effettuata, improrogabilmente, entro 10 (dieci) giorni solari dalla data di stipula del presente contratto, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 8 del Contratto.

I servizi professionali di cui al paragrafo 3.1 punto 3, saranno richiesti dall'Amministrazione con un preavviso di 5 giorni solari e dovranno essere completati entro 60 (sessanta) giorni solari dalla data di richiesta, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 8 del Contratto.

Tali servizi professionali dovranno svolgersi, presso il CED del MAECI, Piazzale della Farnesina 1, Roma, da personale specializzato madrelingua italiano in possesso delle seguenti certificazioni:

- ManageEngine Certified Product Professional (MECPP) su ServiceDesk;
- ManageEngine Certified Product Professional (MECPP) su Endpoint central.
- ManageEngine Certified Product Professional (MECPP) su OpManager;
- ManageEngine Certified Product Professional (MECPP) su Log360.

Al riguardo, si specifica che:

- le certificazioni suddette non devono necessariamente essere possedute cumulativamente dal medesimo professionista, purché risultino complessivamente soddisfatte dal personale messo a disposizione per l'erogazione del servizio;
- il possesso delle certificazioni indicate deve risultare già acquisito alla data di presentazione dell'offerta per l'erogazione del servizio;
- le certificazioni devono essere allegare all'Offerta, a pena di esclusione.

4. VERIFICHE DI CONFORMITA' E FATTURAZIONE

La fornitura dei prodotti e dei servizi base di cui al par. 3 è soggetta a verifica di conformità al fine di accertarne la regolare esecuzione, ovvero che le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni del presente Contratto, nonché nel rispetto delle eventuali leggi o normative di settore.

Completata la consegna delle licenze di cui al par. 3.1 punto 1 e l'attivazione dei servizi di cui al par. 3.1 punto 2, il Direttore dell'Esecuzione del Contratto ne verifica la conformità tramite attestazione formale (o visualizzazione sul sito ufficiale) del produttore ManageEngine o del suo distributore italiano.

In caso di esito positivo delle verifiche, il Responsabile Unico del Progetto rilascia l'Attestazione di Regolare Esecuzione (A.R.E.). La data di rilascio dell'A.R.E. viene considerata quale data di accettazione della fornitura.

Ottenuta l'A.R.E., per questi prodotti/servizi il Fornitore potrà emettere fattura in un'unica soluzione.

Completata l'erogazione dei servizi di cui al par. 3.1 punto 3, il Direttore dell'Esecuzione del Contratto, in contraddittorio con il Fornitore, ne verifica la conformità.

In caso di esito positivo delle verifiche, il Responsabile Unico del Progetto rilascia l'Attestazione di Regolare Esecuzione (A.R.E.). La data di rilascio dell'A.R.E. viene considerata quale data di accettazione della fornitura.

Ottenuta l'A.R.E., per questi servizi il Fornitore potrà emettere fattura in un'unica soluzione.

Nel caso in cui, durante le verifiche, venissero rilevate anomalie, sarà emesso un rilievo e si considererà la fornitura (o parte di essa) non eseguita.

Il Fornitore dovrà provvedere, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, all'eliminazione degli eventuali vizi e difformità riscontrati durante le operazioni di verifica, secondo i termini indicati nel rilievo.

Ove l'eliminazione degli eventuali vizi e difformità riscontrati durante le operazioni di verifica non avvenga entro il termine indicato, si applicherà la penale di cui all'art. 8 del Contratto.

Nell'ipotesi in cui la verifica di conformità dia esito negativo, l'Amministrazione, ferma restando l'applicazione delle penali e fatto salvo l'eventuale risarcimento dei danni subiti, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto secondo la normativa vigente.

APPENDICE 1 – CAPITOLATO TECNICO AS

| |
|---|
| ManageEngine ServiceDesk Plus ML Enterprise Edition - Perpetual Licensing Model |
| ServiceDesk Plus Enterprise Multi Language - Single Installation License fee for the Upgrade of 50 Technicians and 2.000 nodes |
| ManageEngine AD360 Edition - Perpetual Licensing Model |
| ADManager Plus Professional - Single Installation License fee for the Upgrade of 15 Help Desk Technicians |
| ManageEngine Endpoint Central Security Edition - Perpetual Licensing Model |
| Endpoint Central Security Edition - Single Installation License fee for the Upgrade of 2.600 Computers, 30 Users and Summary Server |
| ManageEngine ServiceDesk Plus MSP Multi-Language Standard Edition - Perpetual Licensing Model |
| ManageEngine ServiceDesk Plus MSP Multi-Language Standard Edition - Single Installation License fee for 30 Technicians |
| ManageEngine OpManager Enterprise Edition - Perpetual Licensing Model |
| OpManager Enterprise - Single Installation License fee for 900 Devices, Unlimited Ports in SPM and Unlimited IP Addresses in IPAM, 50 NFA Interfaces, NCM 200 Devices Pack, 8 FWA Devices Pack, 4150 Lite Devices and Unlimited Users |
| ManageEngine Log360 - Perpetual Licensing Model |
| Log360 - Single Installation License fee for 700 Log Sources, 130 Endpoints, 6 File Servers and 6 Domain Controllers |
| ManageEngine Exchange Reporter Plus Professional Edition - Perpetual Licensing Model |
| Exchange Reporter Plus Professional - Single Installation License fee for 18.500 Mailboxes |

APPENDICE 2 – CAPITOLATO TECNICO AS

| |
|---|
| ManageEngine ServiceDesk Plus ML Enterprise Edition - Perpetual Licensing Model |
| ServiceDesk Plus Enterprise Multi Language - 3 Years Maintenance and Support fee for 120 Technicians, 17.000 Nodes and Fail Over Service |
| ServiceDesk Plus Enterprise Multi Language - 3 Years Maintenance and Support fee for the Upgrade of 50 Technicians and 2.000 nodes |
| ManageEngine AD360 Edition - Perpetual Licensing Model |
| ADManager Plus Professional for 1 Domain (Unrestricted Objects) with 50 Help Desk Technicians, ADSelfService Plus Professional for 8.100 Domain Users - 3 Years Maintenance and Support fee |
| ADManager Plus Professional - 3 Years Maintenance and Support fee for the Upgrade of 15 Help Desk Technicians |
| ManageEngine Endpoint Central Security Edition - Perpetual Licensing Model |
| Endpoint Central Security Edition - 3 Years Maintenance and Support fee for 10.400 computers, 800 Servers, 220 Users, Secure Gateway Servers, Failover Service for computers above 5.000, Multi-Language Pack and Summary Server |
| Endpoint Central Security Edition - 3 Years Maintenance and Support fee for the Upgrade of 2.600 Computers, 30 Users and Summary Server |
| ManageEngine ServiceDesk Plus MSP Multi-Language Standard Edition - Perpetual Licensing Model |
| ManageEngine ServiceDesk Plus MSP Multi-Language Standard Edition - 3 Years Maintenance and Support fee for 30 Technicians |
| ManageEngine OpManager Enterprise Edition - Perpetual Licensing Model |
| OpManager Enterprise - 3 Years Maintenance and Support fee for 900 Devices, Unlimited Ports in SPM and Unlimited IP Addresses in IPAM, 50 NFA Interfaces, NCM 200 Devices Pack, 8 FWA Devices Pack, 4150 Lite Devices and Unlimited Users |
| ManageEngine Log360 - Perpetual Licensing Model |
| Log360 - 3 Years Maintenance and Support fee for 700 Log Sources, 130 Endpoints, 6 File Servers and 6 Domain Controllers |
| ManageEngine Exchange Reporter Plus Professional Edition - Perpetual Licensing Model |
| Exchange Reporter Plus Professional - 3 Years Maintenance and Support fee for 18.500 Mailboxes |

APPENDICE 3 – CAPITOLATO TECNICO AS

ManageEngine servizi professionali

Installazione, configurazione, training on the job e documentazione di progetto