



ALLEGATO 4

CAPITOLATO TECNICO

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I.,
PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI POSTA ELETTRONICA (PEL) E DI
POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC) – ID 1804**

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL)
e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804

Allegato 4 – Capitolato Tecnico



INDICE

1)	PREMESSA.....	4
1.1	Contesto.....	4
1.2	Obiettivi dell’iniziativa e struttura del presente documento	4
1.3	Definizioni	5
1.4	Acronimi.....	6
2)	CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA	7
2.1	Oggetto	7
2.2	Suddivisione in Lotti.....	7
2.3	Massimale di fornitura	8
2.4	Durata	8
2.5	Modello di erogazione e remunerazione dei servizi	9
2.6	Caratteristiche e requisiti tecnici	11
3)	DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	12
3.1	Il centro servizi per i servizi PEL e per i servizi PEC	12
3.2	Servizi di Posta Elettronica (PEL)	12
3.2.1	Servizio PEL: profilo basic	15
3.2.2	Servizio PEL: profilo standard	16
3.2.3	Servizio PEL: profilo advanced	19
3.2.4	Servizi connessi con tutti i profili di PEL.....	20
3.2.5	Servizi PEL: Standard e norme di riferimento	20
3.3	Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC)	21
3.3.1	Descrizione e requisiti del servizio.....	21
3.4	Servizio di supporto specialistico	25
3.4.1	Profilo Architetto.	27
3.4.2	Profilo Sistemista Senior.....	28
3.4.3	Profilo Sistemista	29
3.4.4	Schema per la presentazione del Curriculum Vitae	30
3.5	Servizi Connessi	31
3.5.1	Servizio di attivazione iniziale	31
3.5.2	Servizio di migrazione	31
3.5.3	Servizio di phase out.....	32
3.5.4	Servizio di Customer Care e di Help Desk	33
3.5.4.1	Descrizione.....	33
3.5.4.1.1	Requisiti dell’Help Desk di primo livello.....	33
3.5.4.1.2	Requisiti dell’Help Desk di secondo livello.....	35
4)	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	36
4.1	Governance della Convenzione	36
4.2	Governance degli OdF.....	37

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



4.3	Assicurazione Qualità.....	39
4.3.1	Contenuti del Piano di Qualità della fornitura	40
4.4	Tempistiche di esecuzione	42
4.4.1	Piano dei Fabbisogni e Progetto Esecutivo	42
4.5	Modalità della documentazione	45
4.5.1	Documentazione pre stipula e garanzia	45
5)	SERVIZI DI REPORTISTICA E FATTURAZIONE	46
5.1	Reportistica per le Amministrazioni Contraenti	46
5.2	Fatturazione per le Amministrazioni Contraenti	49
5.3	Dati per l'Amministrazione Aggiudicatrice	50
6)	MONITORAGGIO DELLA FORNITURA	52
6.1	Verifiche ispettive	52
6.2	Indicatori di Qualità	53
6.2.1	Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità.....	53
6.2.2	Revisione degli indicatori di qualità	60
7)	COLLAUDI.....	61
8)	PENALI.....	63
8.1	Penali sugli indicatori di qualità	63
8.2	Penali sul rispetto delle tempistiche	67
	APPENDICE A – DESCRIZIONE DEL CENTRO SERVIZI	72
	APPENDICE B – SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE	76



1) PREMESSA

1.1 Contesto

Il Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della Pubblica Amministrazione prende avvio nell'anno 2000 a seguito dell'introduzione di un sistema per gli approvvigionamenti, previsto dall'articolo 26 della legge n. 488 del 23 dicembre 1999 e s.m.i., e dal D.M. 24 febbraio 2000, dall'articolo 58 della Legge n. 388 del 2000 del D.M. 2 maggio 2001 e del D.P.C.M. 11 novembre 2004, n. 325.

Il sistema per gli approvvigionamenti prevede per il Ministero dell'Economia e delle Finanze il compito di stipulare Convenzioni con i fornitori, a cui possono aderire tutte le Pubbliche Amministrazioni. I fornitori, selezionati secondo le vigenti normative in materia di scelta del contraente, si impegnano a fornire beni e servizi alle Amministrazioni ordinanti, secondo le condizioni e prezzi stabiliti in Convenzione e nei limiti dei quantitativi massimi ivi previsti. In particolare con il D.M. del 24 febbraio 2000 il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha deliberato di avvalersi della struttura societaria Consip S.p.A. per la realizzazione del sistema delle Convenzioni.

Il Programma è stato nel tempo implementato da diverse disposizioni normative, che di seguito si riportano:

- l'articolo 1, comma 449, della legge 27 dicembre 2006, n. 296
- l'articolo 2, comma 574, della legge 24 dicembre 2007, n. 244
- l'articolo 2, comma 225, legge 23 dicembre 2009, n. 191
- l'articolo 1, comma 1, del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito dalla legge 7 agosto 2012, n. 135
- l'articolo 1, comma 7, del sopra citato decreto legge 6 luglio 2012, n. 95
- l'articolo 1, comma 158, della legge 24 dicembre 2012, n. 228.

La presente procedura è indetta ai sensi dell'art. 26 della Legge n. 488/99 e s.m.i., dell'art. 58 della Legge n. 388/2000, del D.M. 24 febbraio 2000 e del D.M. 2 maggio 2001.

Alle Convenzioni che verranno stipulate potranno aderire le Pubbliche Amministrazioni di cui all'art. 1, D.Lgs. 165/2001, nonché i soggetti, che ai sensi della normativa vigente (es. i soggetti di cui all'articolo 2, comma 573 Legge 244/07 e i soggetti di cui all'articolo 1, comma 1, della legge 3 giugno 1999, n. 157 (v. art. 24, comma 3, L. 289/2002), sono legittimati ad utilizzare le Convenzioni.

1.2 Obiettivi dell'iniziativa e struttura del presente documento

Il presente Capitolato disciplina gli aspetti tecnici delle Convezioni relative all'erogazione dei servizi di Posta Elettronica (di seguito servizi PEL ovvero PEL) e di Posta Elettronica Certificata (di seguito servizi PEC ovvero PEC), necessari a soddisfare fabbisogni ed esigenze eterogenee relative alle comunicazioni elettroniche formali e informali da parte delle Amministrazioni Pubbliche.

Nel presente *capitolo 1* vengono riportati i riferimenti del contesto entro i quali si inserisce l'iniziativa, gli obiettivi e la struttura del documento, nonché le principali definizioni e acronimi utilizzati.

Nel *capitolo 2* vengono riportati una descrizione sintetica dell'oggetto della fornitura, il massimale e la

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



suddivisione in lotti merceologici, la durata dell'iniziativa e la normativa di riferimento, il modello di erogazione dei servizi e la relativa remunerazione, le caratteristiche e i requisiti tecnici.

Nel *capitolo 3* viene riportata la descrizione dell'infrastruttura per l'erogazione dei servizi richiesta e le tipologie dei servizi oggetto della fornitura.

Nel *capitolo 4* vengono descritte le modalità di erogazione dei servizi richiesti.

Nel *capitolo 5* sono riportate le descrizioni dei servizi di reportistica e fatturazione per le amministrazioni.

Nel *capitolo 6* vengono indicate le modalità di monitoraggio della fornitura.

Nel *capitolo 7* sono descritte le modalità di collaudo della fornitura.

Nel *capitolo 8* vengono descritti gli inadempimenti e le relative penali associate.

Nell'*Appendice A* è riportato il fac simile relativo alla descrizione del Centro Servizi che dovrà essere inviata a Consip S.p.A. prima della stipula della Convenzione.

Nell'*Appendice B* sono riportate le verifiche ispettive alle quali il servizio potrà essere sottoposto.

Infine, nell'*Allegato 4A*, sono riportati i Flussi Dati per il sistema di monitoraggio delle Convenzioni (c.d. Flussi Datamart) necessari alla rendicontazione e al monitoraggio dell'iniziativa.

All'interno del presente documento **i giorni richiesti sono da intendersi solari se non diversamente specificato.**

1.3 Definizioni

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico si riportano i seguenti termini, intesi come:

- **Amministrazione Aggiudicatrice:** Consip S.p.A;
- **Amministrazione / Amministrazione Contraente:** le Amministrazioni dello Stato, nonché le restanti Pubbliche Amministrazioni definite dall'articolo 1 del D.Lgs. n. 165/2001 (che ha sostituito l'art. 1 del D.Lgs. n. 29/1993), come modificato dall'articolo 1 della legge 145/2002, come richiamato dall'articolo 58, Legge 23 dicembre 2000, n. 388, nonché gli altri soggetti legittimati, che aderiscono alla Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia;
- **Aggiudicatario della Convenzione (Aggiudicatario o Fornitore):** l'Impresa selezionata nell'ambito della presente procedura in relazione a ciascun lotto che fornirà il servizio a seguito della stipula della Convenzione;
- **Unità Ordinante/i:** gli Uffici e le persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti abilitati ad effettuare le richieste di fornitura e ad emettere gli ordinativi delle soluzioni e/o all'attivazione dei servizi, così come indicati nelle stesse richieste di fornitura.
- **Ordinativo/i di Fornitura (OdF):** il documento con il quale le Amministrazioni Contraenti, eventualmente anche attraverso le Unità Ordinanti, manifestano la loro volontà di acquistare i servizi oggetto della Convenzione, impegnando l'Aggiudicatario alla prestazione dei medesimi servizi;
- **Contratto attuativo:** il contratto stipulato tra l'Amministrazione Contraente e l'Aggiudicatario a seguito del perfezionamento dell'Ordinativo di Fornitura;
- **Offerente o Concorrente:** impresa che presenta offerta per la presente procedura di gara;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



- **Service Level Agreement (SLA):** elementi che regolano i termini qualitativi e i livelli di servizio richiesti;

1.4 Acronimi

Definizione / Acronimo	Descrizione
PEL	Posta Elettronica
PEC	Posta Elettronica Certificata
IGPEC	Indice Pubblico dei Gestori di PEC
SPC	Sistema Pubblico di Connettività
TLS	Transport Layer Security
HTTP	Hyper Text Transport Protocol
HTTPS	Secure HyperText Markup Language
NTP	Network Time Protocol
PDA	Personal Digital Assistant
POP	Post Office Protocol
IMAP	Internet Mail Access Protocol
RFC	Request For Comment
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol
SAN	Storage Area Network
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale
PSTN	Public Switched Telephone Network
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol
DSN	Delivery Status Notification
MDN	Message Delivery Notification
UCE	Unsolicited Commercial Email
MIME	Multipurpose Internet Mail Extensions
SMIME	Secure/Multipurpose Internet Mail Extensions
FTP	File Transfer Protocol
SFTP	SSH File Transfer Protocol



2) CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

Oggetto della fornitura sono i servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) per consentire al personale delle Pubbliche Amministrazioni la possibilità di comunicare tramite messaggi e-mail creati, spediti e ricevuti in formato elettronico, sia con utenti interni all'amministrazione che con utenti non appartenenti all'organizzazione.

Inoltre, la fornitura è volta a:

- consentire agli utenti di accedere al servizio in modo semplice e rapido;
- garantire adeguate misure di sicurezza al fine di evitare usi impropri dei server di posta elettronica e di posta elettronica certificata; disporre di una configurazione delle caselle postali che ne garantisca la protezione e l'identificazione univoca dell'utilizzatore, mediante accesso controllato con identificativo utente e password;
- predisporre opportune misure di controllo antivirus, antispam, antiphishing, antimalware e antiransomware;
- predisporre opportune misure di supporto e assistenza agli utenti a fronte di segnalazioni di malfunzionamenti

2.1 Oggetto

Il presente capitolato descrive i contenuti e i requisiti tecnici relativi all'erogazione dei seguenti servizi:

- a) Servizi di Posta Elettronica (PEL)
- b) Servizi di Posta Elettronica (PEC)
- c) Servizi di supporto specialistico, rispetto ai servizi PEL e PEC e inerente ad attività di sviluppo/integrazione legate esclusivamente ai servizi di cui ai precedenti punti a) e b).

Entrambi i servizi, indipendentemente dal profilo, dovranno **obbligatoriamente** includere anche i servizi di sicurezza (antispam, antivirus, antiphishing, antimalware, antiransomware, backup/restore), di assistenza utente (contact center, help desk), di migrazione e di phase-out.

Sono infine richiesti, inclusi nella fornitura, servizi trasversali quali fatturazione, rendicontazione e reportistica.

Il Fornitore, aggiudicandosi la Convenzione, è obbligato a fornire i Servizi richiesti dalle Amministrazioni, come descritti nei successivi capitoli e secondo i vincoli in essi riportati.

2.2 Suddivisione in Lotti

La presente procedura è suddivisa in **2 lotti funzionali** (*merceologici*) secondo il seguente dettaglio:

- **Lotto 1 – Servizi PEL:** servizi di posta elettronica, da erogare attraverso un'infrastruttura dedicata alle PP.AA. aderenti, con livelli di servizio predefiniti e misurabili, anche distribuendo gli stessi servizi su più CED interconnessi fra loro e costituenti *un unico centro servizi*.
- **Lotto 2 – Servizi PEC:** servizi di posta elettronica certificata, da erogare eventualmente attraverso un'infrastruttura già realizzata e certificata da DigitPA/AgID qualora il fornitore ne disponga, con livelli di servizio predefiniti e misurabili.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



Quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico è valido per ogni lotto di fornitura, salvo quando esplicitamente differenziato.

2.3 Massimale di fornitura

L'importo massimo erogabile per ciascun Lotto non potrà essere superiore a:

- **Lotto 1 – Servizi PEL:** € 44.372.000,00
- **Lotto 2 – Servizi PEC:** € 34.149.640,00

Le quantità stimate per ciascuno lotto sono le seguenti:

Descrizione dei Servizi	Volumi stimati (numero di canoni complessivi per le caselle e/o gg/pp complessivi)	Base d'Asta dei Prezzi Unitari
Lotto 1 – Servizi PEL		
Caselle PEL - Basic	39.600.000	€ 0,17
Caselle PEL - Standard	16.200.000	€ 0,80
Caselle PEL - Advanced	9.000.000	€ 1,82
Servizio di email archiving	9.000.000	€ 0,30
Supporto specialistico : sistemista	5.600	€ 250,00
Supporto specialistico: sistemista senior	5.600	€ 350,00
Supporto specialistico: architetto	5.600	€ 400,00
Lotto 2 – Servizi PEC		
Posta elettronica certificata – Standard	4.284.000	€ 0,83
Posta elettronica certificata – Strutturate	2.520.000	€ 3,19
Posta elettronica certificata – Massive Small	277.200	€ 26,38
Posta elettronica certificata – Massive Medium	79.200	€ 55,02
Posta elettronica certificata – Massive Large	26.640	€ 112,50
Posta elettronica certificata – Massive Extra - Large	12.960	€ 300,00
Supporto specialistico : sistemista	4.000	€ 250,00
Supporto specialistico: sistemista senior	4.000	€ 350,00
Supporto specialistico: architetto	4.000	€ 400,00

2.4 Durata

La **durata della Convenzione** è il periodo di utilizzazione della medesima da parte delle Amministrazioni ed è **fissata in 24 (ventiquattro) mesi dalla data di stipula** di ciascuna Convenzione.

Gli aggiudicatari dovranno assicurare le prestazioni contrattuali sino al raggiungimento dell'importo massimo erogabile e comunque entro e non oltre la durata delle Convenzioni e dei singoli contratti

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



attuativi derivanti dal perfezionamento degli Ordinativi di Fornitura emessi sulle Convenzioni stesse.

I singoli Contratti attuativi, stipulati dalle Amministrazioni tramite gli Ordinativi di Fornitura (OdF), avranno decorrenza a partire dalla data di accettazione dell'OdF e fino al termine del ventiquattresimo mese successivo alla scadenza della Convenzione. La durata minima dei contratti attuativi è pari a ventiquattro mesi e potranno pertanto durare fino a un massimo di 48 (quarantotto) mesi, a seconda della data di adesione alla Convenzione dell'Amministrazione Contraente.

Con specifico riferimento al Lotto n. 2 – Servizi PEC, si precisa che qualora - in vigore di Convenzione - intervengano modifiche normative sulla regolamentazione del funzionamento e della validità legale della Posta Elettronica Certificata, che comportino l'inutilizzabilità dei servizi oggetto di gara, la Convenzione per il Lotto 2 dovrà intendersi automaticamente conclusa, senza alcun onere verso il Fornitore, e non potranno essere effettuati nuovi OdF da parte delle Amministrazioni Contraenti.

Analogamente, qualora le modifiche normative sopra descritte intervengano in corso di esecuzione dei contratti attuativi emessi a valere sul Lotto 2, la singola Amministrazione avrà la facoltà di recedere dal contratto senza alcun onere aggiuntivo, fatto salvo il corrispettivo maturato per la corretta esecuzione delle prestazioni oggetto dell'ordinativo.

Si precisa che trova applicazione l'art. 106 co. 11 del D. Lgs. n. 50/2016, per cui la durata del contratto può essere prorogata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la stazione appaltante.

Al fine di assicurare una continuità dei servizi, il Fornitore si impegna a garantire la massima collaborazione per l'eventuale migrazione dei servizi di Posta Elettronica Certificata verso la nuova soluzione tecnologica, normativamente individuata in sostituzione.

I servizi di supporto specialistico – in ciascun lotto – non potranno avere un valore economico superiore al 20% dei servizi PEL o PEC. Ai fini della determinazione del valore complessivo della singola fornitura, la durata del contratto attuativo decorre convenzionalmente dal decimo giorno solare dal ricevimento del relativo Progetto Esecutivo, di cui al paragrafo 4.4.1.

2.5 Modello di erogazione e remunerazione dei servizi

L'appalto prevede, sia per il servizio PEL che per il servizio PEC, un modello di erogazione in full outsourcing presso un Centro Servizi dell'Aggiudicatario. I servizi dovranno essere pertanto erogati su infrastruttura/piattaforma di proprietà o comunque nella disponibilità dell'Aggiudicatario dislocata presso un Centro Servizi dello stesso.

Per le Amministrazioni che fruiscono già di servizi di PEL e di PEC sarà necessario uno specifico progetto – con relativa pianificazione temporale – di migrazione degli stessi che costituirà parte integrante del progetto esecutivo (cfr. paragrafo 4) che dovrà essere formalmente approvato dall'amministrazione contraente e caricato sulla piattaforma di e-procurement all'atto della finalizzazione dell'OdF.

Il modello di remunerazione dei servizi è basato:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



- su “canoni mensili unitari” per singola casella di posta attivata sia per i servizi PEL che PEC;
- a “consumo” (tempo e spesa) per i servizi di supporto specialistico professionale.

Si precisa che nel periodo transitorio di migrazione dei servizi PEL e PEC questi saranno remunerati sulla base dei canoni offerti e delle quantità effettivamente migrate e attive sul nuovo sistema.

Saranno comunque considerata attive e dunque remunerate al Fornitore almeno il 70% delle caselle previste dal piano dei fabbisogni.

Si rileva altresì che corrispettivi per la prestazione dei servizi matureranno in ragione dei prezzi unitari offerti dall'Aggiudicatario per le quantità effettivamente erogate di ciascuna tipologia di servizio. Ai fini del calcolo dei corrispettivi si considera attiva la consistenza delle caselle dell'Amministrazione al 15 di ogni mese, ferma restando la previsione sulla soglia del 70% precedentemente descritta.

Il corrispettivo ($Corr_{PEL}$) mensile del servizio PEL sarà determinato sulla base della seguente formula:

$$Corr_{PEL} = \sum (P_i * N_i + P_{arch} * N_{arch})$$

dove:

- P_i è il prezzo unitario mensile offerto per ogni casella di PEL in corrispondenza del profilo di appartenenza delle caselle acquisite dall'Amministrazione;
- N_i è il numero di caselle di PEL attive del profilo considerato;
- P_{arch} è il prezzo unitario mensile offerto per la funzionalità di “e-mail archiving” per casella di PEL di profilo avanzato;
- N_{arch} è il numero di caselle di PEL di profilo avanzato attive per le quali è stata richiesta la funzionalità di “e-mail archiving”.

Il corrispettivo ($Corr_{PEC}$) mensile del servizio PEC sarà determinato sulla base della seguente formula:

$$Corr_{PEC} = \sum P_i * N_i$$

dove:

- P_i è il prezzo unitario mensile offerto per ogni casella di PEC in corrispondenza del profilo di appartenenza delle caselle acquisite dall'Amministrazione;
- N_i è il numero di caselle di PEC attive del profilo considerato;

Il servizio di supporto specialistico prevede di mettere a disposizione un “plafond” di giornate, da attivare su richiesta dell'Amministrazione, per un importo massimo pari al 20% dell'importo complessivo contrattualizzato dei servizi di PEL e/o PEC.

Il corrispettivo mensile ($Corr_{SS}$) sarà determinato sulla base della seguente formula:

$$Corr_{SS} = \sum GG_i * TPRF_i$$

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



dove:

- GG_i e $TPRF_i$ sono rispettivamente i giorni lavorativi di 8 ore erogati nel mese e la tariffa giornaliera offerta per l' i -esima figura professionale, comprensiva degli eventuali costi legati a trasferte.

2.6 Caratteristiche e requisiti tecnici

Nelle sezioni successive del documento vengono definite le procedure per l'adesione alle convenzioni da parte delle amministrazioni e le caratteristiche e i requisiti tecnici necessari per l'erogazione dei servizi.



3) DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Nel presente capitolo vengono descritti i servizi oggetto della fornitura.

L'Aggiudicatario dovrà prestare i servizi richiesti garantendo che la loro esecuzione rispetti i requisiti tecnici prescritti nel presente documento, le modalità operative e le caratteristiche funzionali descritte nel presente capitolo e secondo gli SLA definiti nel capitolo 6).

3.1 Il centro servizi per i servizi PEL e per i servizi PEC

L'infrastruttura e la piattaforma HW/SW con le quali si erogheranno i servizi oggetto di gara dovranno essere descritte e inviate dall'Aggiudicatario all'Amministrazione Aggudicatrice prima della stipula della convenzione, entro 15 (quindici) giorni dalla ricezione della comunicazione di aggiudicazione, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 8.2. La struttura del documento sarà conforme a quanto descritto nell'**appendice A** del presente capitolato e terrà conto dei requisiti in essa espressi.

Tale documento costituirà parte integrante e sostanziale della Convenzione.

Il Fornitore dovrà fornire il **Piano della Sicurezza del Centro Servizi** entro 15 (quindici) giorni dalla ricezione della comunicazione di aggiudicazione, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 8.2 del presente Capitolato Tecnico. L'Amministrazione Aggudicatrice potrà richiedere motivandole variazioni che ritiene opportune entro i 10 (dieci) giorni successivi; il Fornitore entro i 10 (dieci) giorni successivi dovrà recepire le variazioni pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 8.2.

Il Piano della sicurezza sarà soggetto ad approvazione da parte dell'Amministrazione Aggudicatrice.

L'Amministrazione Aggudicatrice si riserva nel tempo di richiedere audit di sicurezza. Gli audit, il cui costo è a carico del Fornitore, compreso i costi del personale della stessa (al massimo tre unità), verranno svolti con frequenza annuale e da organizzazioni selezionate su proposta del Fornitore, ma con l'approvazione dell'Amministrazione Aggudicatrice. Gli audit si svolgeranno con una rappresentanza di quest'ultima (al massimo tre unità).

Nell'appendice A si riportano i requisiti del Centro Servizi che il Fornitore dovrà adottare per la tutela della sicurezza delle informazioni trattate.

Per i soli servizi PEC l'erogazione dei servizi da parte dell'Aggiudicatario potrà avvenire adoperando una piattaforma già realizzata e certificata da AgID: tale piattaforma può anche non essere dedicata alle sole Amministrazioni Contraenti.

3.2 Servizi di Posta Elettronica (PEL)

Il servizio consentirà ai dipendenti delle amministrazioni pubbliche di comunicare, tramite messaggi asincroni, comprendenti eventuali allegati (creati, spediti e ricevuti in formato elettronico dalle postazioni di lavoro individuali) sia con l'interno che con l'esterno dell'Amministrazione. Il servizio sarà erogato attraverso l'infrastruttura centralizzata e resa disponibile dal Fornitore presso il proprio Centro Servizi di cui al precedente paragrafo 3.1. Tale infrastruttura dovrà **obbligatoriamente** essere dedicata alle Pubbliche Amministrazioni Contraenti, almeno nelle sue funzionalità di server di posta e di gestione e memorizzazione dei dati delle caselle.

Il servizio sarà differenziato in termini di funzionalità/caratteristiche per tipologia di utente/casella di

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



posta, prevedendo nella fornitura tre profili denominati: basic, standard e advanced.

Per tutti e tre i profili si richiede che dopo un anno di vigenza del singolo contratto attuativo lo spazio della singola casella sia raddoppiato.

Il servizio di PEL, indipendentemente dal profilo, dovrà obbligatoriamente includere anche i servizi di sicurezza (antispam, antivirus, antiphishing, antimalware, antiransomware, backup/restore dei dati), di assistenza utente (contact center, help desk), di migrazione e di phase-out, di cui alla successiva sezione 3.5.

L'Amministrazione Contraente potrà definire un elenco di caselle "VIP", tipicamente per alte personalità istituzionali, nel numero massimo del 3% del totale delle caselle attivate indipendentemente dal profilo. Tali caselle avranno i privilegi descritti nell'ambito dei requisiti di seguito riportati.

Per tali caselle dovrà essere possibile, su richiesta dell'Amministrazione Contraente, prevedere meccanismi di certificazione per criptare il traffico sviluppato da tali caselle, in ragione dell'elevata sensibilità delle informazioni scambiate.

Il servizio di posta elettronica, inoltre, indipendentemente dal profilo delle caselle dovrà avere i seguenti requisiti:

1. mantenere gli attuali nomi di dominio delle Amministrazioni;
2. capacità di colloquiare tramite protocolli standard (per esempio POP3, IMAP e SMTP) con eventuali altre organizzazione di posta interne all'Amministrazione su connessione sicura (protocollo TLS) e/o con altri servizi interni all'Amministrazione, come ad esempio servizi di "Mail Relay applicativi" per invii massivi di e-mail generate da applicazioni;
3. gestire centralmente sul sistema liste di distribuzione con le seguenti caratteristiche:
 - a. capacità della singola lista di contenere un numero complessivo di indirizzi pari almeno a quello delle caselle acquisite, anche attraverso l'utilizzo di sottoliste, e di inviare un messaggio di posta contemporaneamente a tutte le caselle;
 - b. chiusura all'interno del dominio, ossia la possibilità di rendere le liste indirizzabili solo da utenti interni al dominio non pubblicandole sulla rete esterna (internet);
 - c. possibilità di limitare l'utilizzo delle liste solo ad utenti autorizzati dall'Amministrazione;
4. disponibilità di procedure per la generazione di liste dinamiche, in funzione di criteri stabiliti dall'Amministrazione e basati su informazioni anagrafiche presenti nella rubrica globale del servizio, ad es. Dipartimento, ufficio, sede, ecc.;
5. disporre di un servizio di salvataggio dei dati di posta elettronica su un sito diverso da quello dove risiede l'infrastruttura, tale da garantire a fronte di un evento di inagibilità del sito (ad esempio per incendio, allagamento, ecc.) l'integrità dei dati alla ripartenza del servizio aggiornati almeno alle 24 ore precedenti l'evento;
6. dimensioni del singolo messaggio inviato/ricevuto, comprensivo di allegato, pari ad almeno 50 MB. Per gli utenti VIP tale limite è innalzato a 2 GB.

Inoltre, il Concorrente, per i soli profili *standard* e *advanced*, dovrà obbligatoriamente:

1. su richiesta dell'Amministrazione Contraente, predisporre senza oneri aggiuntivi quanto

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



necessario per integrare la modalità di autenticazione degli utenti alle caselle di posta elettronica con il Directory Service in uso presso l'Amministrazione, allo scopo di consentire la funzionalità di Single Sign-On;

2. popolare e aggiornare la rubrica globale del dominio di posta elettronica con l'anagrafica degli utenti della singola Amministrazione, da realizzarsi tramite procedure automatiche, partendo da flussi dati resi disponibili dall'Amministrazione su schemi concordati con l'Aggiudicatario.
3. permettere all'Amministrazione Contraente di stabilire per i propri domini di posta le proprie policy di sicurezza quali ad esempio:
 - i tempi di scadenza delle password degli utenti;
 - procedure automatiche per il recupero delle credenziali di accesso (per esempio attraverso l'impostazione di domande segrete o altri meccanismi);
 - definizione delle soglie intermedie di occupazione della dimensione della casella e/o del relativo archiving per l'invio di avvisi all'utente che informino sul superamento delle soglie.

Il profilo *basic*, come descritto dettagliatamente nella successiva sezione 3.2.1, potrà essere erogato non attraverso l'infrastruttura dedicata di cui al paragrafo precedente, anche attraverso piattaforme già esistenti o in cloud.

Il profilo *standard*, come descritto dettagliatamente nella successiva sezione 3.2.2 dovrà obbligatoriamente includere almeno le seguenti funzionalità: invio e ricezione di messaggi, gestione liste di distribuzione, gestione di agende e appuntamenti, gestione di rubriche globali, schedulazione appuntamenti con utenti inclusi nella rubrica del dominio di posta dell'Amministrazione.

Il profilo *advanced*, come descritto dettagliatamente nella successiva sezione 3.2.3, dovrà obbligatoriamente avere, oltre alle funzionalità già descritte del profilo standard, anche funzionalità di condivisione della rubrica, dell'agenda e di cartelle personali con gli utenti del dominio di posta, nonché funzionalità di sincronizzazione della posta, agenda e contatti verso i più comuni dispositivi mobili (PDA, smartphone e tablet).

Il profilo advanced potrà essere integrato con la funzione aggiuntiva di *e-mail archiving*. Tale funzione costituisce a tutti gli effetti un "plus" che si applica al servizio di posta elettronica, dotando quest'ultimo di una funzionalità di memorizzazione di secondo livello su cui l'utente può accedere in modalità trasparente ed effettuare browsing e ricerche sui propri messaggi archiviati (virtualmente on-line nella casella di posta) tramite il proprio client di posta.

Si richiede che l'interfaccia Web, per l'accesso alle caselle e per la gestione amministrativa da parte del personale tecnico dell'amministrazione, nonché agli altri servizi previsti dal presente capitolato, sia personalizzabile con l'inserimento del logo dell'amministrazione e la personalizzazione dei font, dei colori e delle immagini.

In sede di creazione delle caselle di posta si richiede che il primo cambio password avvenga al primo accesso. Su richiesta dell'Amministrazione Contraente dovrà essere possibile – per alcune utenze di particolare interesse per l'amministrazione – effettuare il cambio password a partire da un file

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



appositamente compilato e che contenga almeno i seguenti dati:

- Utente;
- Nuova Password;
- Numero di cellulare.

In tal caso dovrà essere possibile per l'Amministrazione Contraente – attraverso un'apposita interfaccia messa a disposizione del referente tecnico dell'amministrazione – provvedere in autonomia semplicemente caricando il file con il modello prefissato.

Qualora l'Amministrazione Contraente abbia necessità di mantenere per una parte della propria consistenza le caselle di posta presso i propri sistemi, il Fornitore garantirà il servizio di redirect dei messaggi in entrata, incluso nei servizi PEL erogati.

3.2.1 Servizio PEL: profilo basic

Il servizio PEL che sarà erogato con profilo **basic** dovrà rispondere almeno ai seguenti requisiti:

- i. dimensione della casella pari almeno a 500 MegaByte (MB);
- ii. accesso da parte di ciascun utente alla propria casella di posta solo previo riconoscimento delle credenziali dell'utente stesso (userid e password);
- iii. "Help Desk" per la gestione delle richieste di "problem" e "change" da erogare con le modalità di cui al successivo paragrafo 3.5.4;
- iv. sincronizzazione, via protocollo NTP, con una fonte di tempo ufficiale di rete;
- v. fruibilità del servizio almeno attraverso:
 - a. client di posta elettronica (per esempio Outlook, Outlook Express, Eudora, Thunderbird, Apple Mail, ecc.) conformi agli standard POP3 (Post Office Protocol), IMAP (Internet Mail Access Protocol), SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) ovvero, a richiesta, alla loro versione basata su TLS;
 - b. interfaccia Web browser conforme agli standard HTTP (Hyper Text Transfer Protocol) e HTTPS (Secure Hyper Text Transfer Protocol);
 - c. la fruibilità del servizio su reti public internet dovrà avvenire solo su sessioni sicure tramite protocolli conformi agli standard POP3, IMAP e SMTP, nella loro versione basata su TLS, e HTTPS.
 - d. accessibilità alle funzionalità richieste (e-mail, rubrica e agenda) tramite dispositivi mobili quali: PDA, Smartphone, Tablet almeno con i seguenti sistemi operativi: Android, IOS, Symbian e Windows Phone e abilitazione della modalità "push mail" per i dispositivi che la supportano.
- vi. interfaccia Webmail con almeno le seguenti funzionalità:
 - a. creazione, invio a più destinatari, ricezione e cancellazione messaggi di posta elettronica con allegati;
 - b. rubrica dei contatti personali, creazione liste di distribuzione;
 - c. cambio password;
 - d. ricerca testuale;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



- e. ordinamento messaggi (a mero titolo esemplificativo per mittente, destinatario, data);
- f. svuota cestino;
- g. salvataggio allegati in locale;
- h. visualizzazione dei messaggi letti, non letti e indicazione dei messaggi totali presenti sulle varie cartelle;
- vii. meccanismi Antivirus per la protezione da codice dannoso (Virus, Worm, Trojan Horse, etc.) in tutte le forme possibili (Macro, Java Applet, codice eseguibile, etc.), eventualmente veicolato sui messaggi e sui loro allegati, che sia in grado di rilevarlo e rimuoverlo. Il meccanismo antivirus dovrà prevedere tecniche di alerting e reporting ed essere costantemente aggiornato. Il meccanismo antivirus dovrà essere in grado di filtrare e proteggere i messaggi scambiati attraverso tutti i protocolli supportati dal server di posta;
- viii. meccanismi Antispam per filtrare i messaggi indesiderati, denominati UCE (Unsolicited Commercial Email) o SPAM, basati sui seguenti criteri:
 - a. configurazioni di “black list” personalizzabili (sia a livello di singolo utente che di singola Amministrazione Contraente) contenenti domini di posta o indirizzi di posta indesiderati, compresa la possibilità di utilizzare black list disponibili sulla rete Internet;
 - b. riconoscimento di porzioni di testo del messaggio di posta elettronica personalizzabile, ivi inclusa la configurazione di parole chiave, sulla base delle quali riconoscere i messaggi di posta elettronica che le contengano;
 - c. presenza di gateway configurati in modo da produrre delle segnalazioni di posta indesiderata. La posta non dovrà essere direttamente eliminata ma reindirizzata, al fine di ridurre il numero dei falsi positivi (soppressione di messaggi validi classificati come SPAM) e di falsi negativi (mancata rilevazione di messaggi SPAM);
- ix. identificazione di messaggi di posta originati da worm noti, nonché messaggi di posta provenienti da indirizzi di rete non corrispondenti al dominio della casella di posta del mittente con gestione della quarantena centralizzata e consultabile dall’utente finale tramite autenticazione;
- x. meccanismi di Antiphishing per individuare i messaggi sospetti, con comunicazione all’utente.
- xi. Meccanismi di antimalware e antiransomware per individuare i messaggi sospetti, con comunicazione all’utente.

Come detto in precedenza, tali caselle potranno essere ospitati presso un’infrastruttura non dedicata alle Amministrazioni Contraenti, quindi differente rispetto a quella descritta in appendice A. Per l’erogazione di tali servizi sarà anche consentita l’erogazione in modalità cloud, qualora l’Aggiudicatario ne sia già provvisto o ne abbia comunque la disponibilità.

3.2.2 Servizio PEL: profilo standard

Il servizio di posta elettronica che sarà erogato con profilo **standard** dovrà rispondere almeno ai seguenti requisiti:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



- i. dimensione della casella pari almeno a 2 GigaByte (GB);
- ii. accesso da parte di ciascun utente alla propria casella di posta solo previo riconoscimento delle credenziali dell'utente stesso (userid e password);
- iii. accesso profilato multiutente alle caselle istituzionali o di struttura tramite il riconoscimento delle credenziali utente;
- iv. gestione di liste di distribuzione centralizzate;
- v. consultazione della rubrica globale o indice degli utenti ospitati sul sistema almeno mediante protocollo LDAP (Lightweight Directory Access Protocol);
- vi. "Help Desk" per la gestione delle richieste di "problem" e "change" da erogare con le modalità di cui al successivo paragrafo 3.5.4;
- vii. "backup" giornaliero su supporto esterno del contenuto di tutte le caselle di posta elettronica attive e successivo mantenimento per almeno 7 giorni. Per le caselle VIP il mantenimento dovrà essere di almeno 6 mesi. Questo backup dovrà consentire, a richiesta dell'Amministrazione Contraente, il ripristino (restore) del contenuto delle singole caselle;
- viii. "backup" giornaliero, secondo la normativa di riferimento, dei tracciati log relativi al transito di tutti i messaggi ricevuti ed inviati, da effettuarsi su supporto dedicato e prevedendone la conservazione per l'intera durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi;
- ix. funzionalità di notariato: DSN (Delivery Status Notification) e MDN (Message Delivery Notification), con la registrazione delle transazioni di posta con data ed ora certa almeno all'interno del dominio dell'Amministrazione. Queste funzionalità consentono agli utenti di verificare l'avvenuto recapito del messaggio nella casella di posta e di ricevere l'eventuale notifica di avvenuta apertura/lettura del messaggio da parte del destinatario;
- x. sincronizzazione, via protocollo NTP, con una fonte di tempo ufficiale di rete;
- xi. fruibilità del servizio almeno attraverso:
 - a. client di posta elettronica (per esempio Outlook, Outlook Express, Eudora, Thunderbird, Apple Mail, ecc.) conformi agli standard POP3 (Post Office Protocol), IMAP (Internet Mail Access Protocol), SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) ovvero, a richiesta, alla loro versione basata su TLS;
 - b. interfaccia Web browser conforme agli standard HTTP (Hyper Text Transfer Protocol) e HTTPS (Secure Hyper Text Transfer Protocol);
 - c. la fruibilità del servizio su reti public internet dovrà avvenire solo su sessioni sicure tramite protocolli conformi agli standard POP3, IMAP e SMTP, nella loro versione basata su TLS, e HTTPS.
 - d. accessibilità alle funzionalità richieste (e-mail, rubrica e agenda) tramite dispositivi mobili quali: PDA, Smartphone, Tablet almeno con i sistemi operativi: Android, IOS, Symbian, Blackberry e Windows Phone e abilitazione della modalità "push mail" per i dispositivi che la supportano.
- xii. interfaccia Webmail con almeno le seguenti funzionalità:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



- a. creazione, invio a più destinatari, ricezione e cancellazione messaggi di posta elettronica con allegati;
 - b. rubrica dei contatti personali, creazione liste di distribuzione;
 - c. cambio password;
 - d. ricerca testuale;
 - e. ordinamento messaggi (a titolo di esempio per mittente, destinatario, data);
 - f. svuota cestino;
 - g. salvataggio allegati in locale;
 - h. visualizzazione dei messaggi letti, non letti e indicazione dei messaggi totali presenti sulle varie cartelle;
- xiii. meccanismi Antivirus per la protezione da codice dannoso (Virus, Worm, Trojan Horse, etc.) in tutte le forme possibili (Macro, Java Applet, codice eseguibile, etc.), eventualmente veicolato sui messaggi e sui loro allegati, che sia in grado di rilevarlo e rimuoverlo. Il meccanismo antivirus dovrà prevedere tecniche di alerting e reporting ed essere costantemente aggiornato. In particolare, dovrà prevedere un collegamento sicuro al produttore del software antivirus con aggiornamento automatico ad intervalli di tempo non superiori alle 24 ore, in modo da poter disporre in tempo reale degli aggiornamenti e ricevere assistenza su virus sospetti non ancora registrati. Il meccanismo antivirus dovrà essere in grado di filtrare e proteggere i messaggi scambiati attraverso tutti i protocolli supportati dal server di posta;
- xiv. meccanismi Antispam per filtrare i messaggi indesiderati, denominati UCE (Unsolicited Commercial Email) o SPAM, basati sui seguenti criteri:
- a. configurazioni di "black list" personalizzabili (sia a livello di singolo utente che di singola Amministrazione Contraente), contenenti domini di posta o indirizzi di posta indesiderati, compresa la possibilità di utilizzare black list disponibili sulla rete Internet;
 - b. riconoscimento di porzioni di testo del messaggio di posta elettronica personalizzabile, ivi inclusa la configurazione di parole chiave, sulla base delle quali riconoscere i messaggi di posta elettronica che le contengano;
 - c. presenza di gateway configurati in modo da produrre delle segnalazioni di posta indesiderata. La posta non dovrà essere direttamente eliminata ma reindirizzata, al fine di ridurre il numero dei falsi positivi (soppressione di messaggi validi classificati come SPAM) e di falsi negativi (mancata rilevazione di messaggi SPAM);
 - d. regole di filtraggio e classificazione di ogni messaggio in transito;
- xv. identificazione di messaggi di posta originati da worm noti, nonché messaggi di posta provenienti da indirizzi di rete non corrispondenti al dominio della casella di posta del mittente con gestione della quarantena centralizzata, consultabile dall'utente finale tramite autenticazione;
- xvi. meccanismi di Antiphishing per individuare i messaggi sospetti;
- xvii. meccanismi di Antimalware e di Antiramsomware per individuare i messaggi sospetti;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



- xviii. possibilità di realizzare comunicazioni unificate, se richieste dall'Amministrazione Contraente e se fattibili con l'infrastruttura esistente di quest'ultima, in maniera tale che l'utente riceva sia i messaggi vocali della propria segreteria telefonica che i fax ricevuti dal fax server;
- xix. Gestione di un risponditore automatico, anche differenziato fra utenti interni o esterni all'amministrazione;
- xx. Gestione di regole di instradamento dei messaggi.

3.2.3 Servizio PEL: profilo **advanced**

Il servizio di posta elettronica che sarà erogato con profilo **advanced** dovrà rispondere, oltre che ai requisiti del profilo standard di cui al paragrafo 3.2.2, anche ai seguenti requisiti minimi:

- xxi. dimensione delle caselle pari almeno a 20 GigaByte (GB);
- xxii. funzionalità di collaboration, quali:
 - a. gestione della rubrica;
 - b. gestione dell'agenda e invio inviti ai partecipanti;
 - c. condivisione delle cartelle dal client di posta (a titolo di esempio le cartelle posta in arrivo, calendario e contatti) con altri utenti del dominio di posta;

La funzionalità di "**e-mail archiving**" centralizzata dovrà rispondere ai seguenti requisiti:

- archiviazione automatica del contenuto delle mailbox su base temporale, ovvero il tempo limite di permanenza delle email nella casella dell'utente, e su quota di riempimento;
- accesso dell'utente all'archivio tramite interfaccia web integrata con la "web mail" e con utilizzo delle stesse credenziali utente di autenticazione;
- accesso trasparente all'utente qualora l'infrastruttura tecnologica prescelta sia in grado di realizzarla, anche tramite apposito plug-in sui client
- tracciatura di tutte le attività di accesso ai messaggi archiviati (a livello di accesso all'archivio del singolo utente);
- backup giornaliero dei messaggi archiviati;
- utilizzo di funzioni automatiche per lo "svecchiamento", ovvero della cancellazione dal sistema di archiviazione, dei messaggi archiviati al raggiungimento delle soglie contrattualmente previste e previa autorizzazione dell'Amministrazione Contraente;
- ricerca dei singoli messaggi;
- mantenimento dei messaggi di posta sul sistema di Archiviazione per tutto il periodo contrattuale, salvo l'esercizio delle funzioni di svecchiamento;
- dimensione dell'archivio online pari ad almeno 40 GB. Per le caselle VIP non dovrà essere preimpostato alcun limite.

Si precisa che la funzionalità di *e-mail archiving* prevista nel profilo **advanced** è **opzionale** per l'Amministrazione.



3.2.4 Servizi connessi con tutti i profili di PEL

Il servizio di PEL, indipendentemente dal profilo, dovrà obbligatoriamente includere anche i servizi di sicurezza (antispam, antivirus, antiphishing, antimalware, antiransomware, backup/restore), di assistenza utente (contact center, help desk), di migrazione e di phase-out.

3.2.5 Servizi PEL: Standard e norme di riferimento

Il servizio di posta elettronica dovrà essere realizzato con applicazioni conformi agli attuali standard di mercato RFC (Request For Comment), al fine di poter garantire la compatibilità dei propri messaggi al di fuori dell'Organizzazione. In particolare, dovrà supportare almeno i protocolli conformi ai seguenti standard:

- RFC2821: specifica tecniche sugli standard del protocollo email SMTP per la messaggistica di tipo testuale;
- RFC1869 e RFC1521: specifiche tecniche rispettivamente sulle estensioni del protocollo email SMTP e di formattazione complessa MIME del protocollo SMTP per lo scambio di messaggi non solo testuali;
- RFC1327 e RFC2156: specifica tecnica di conversione tra i protocolli X.400 e SMTP (MIXER) e per le funzionalità di DSN (Delivery status notification) e MDN (Message delivery notification);
- RFC3377: specifica tecnica sugli standard del protocollo LDAP;
- UNEDIFACT e X.435: per i formati EDI.
- RFC 1847: Security Multiparts for MIME: Multipart/Signed and Multipart/Encrypted
- RFC 1891: SMTP Service Extension for Delivery Status Notifications
- RFC 1912: Common DNS Operational and Configuration Errors
- RFC 2045: Multipurpose Internet Mail Extensions (MIME) Part One: Format of Internet Message Bodies
- RFC 2049: Multipurpose Internet Mail Extensions (MIME) Part Five: Conformance Criteria and Examples
- RFC 2252: Lightweight Directory Access Protocol (v3): Attribute Syntax Definitions
- RFC 2315: PKCS #7: Cryptographic Message Syntax Version 1.5
- RFC 2633: S/MIME Version 3 Message Specification
- RFC 2821: Simple Mail Transfer Protocol
- RFC 2822: Internet Message Format
- RFC 2849: The LDAP Data Interchange Format (LDIF) - Technical Specification
- RFC 3174: US Secure Hash Algorithm 1 (SHA1)
- RFC 3207: SMTP Service Extension for Secure SMTP over Transport Layer Security
- RFC 3280: Internet X.509 Public Key Infrastructure Certificate and Certificate Revocation List (CRL) Profile
- ISO/IEC 9594-8:2001: Open Systems Interconnection - The Directory: Public-key and attribute certificate frameworks

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



L'erogazione del servizio e i sistemi coinvolti dovranno soddisfare pienamente tutti i requisiti indicati dalla normativa applicabile in materia ed in particolare dovrà essere assicurata la conformità a quanto previsto dai seguenti dispositivi di legge e alle loro successive modifiche:

- Legge 82/2005 e sue successive integrazioni “Codice dell'Amministrazione Digitale”;
- D.l.vo 196/2003 “Testo unico delle disposizioni in materia di privacy”
- Circolare 17 marzo 2017, n. 1/2017 emessa dall'Agenzia per l'Italia Digitale, riguardante “Misure minima di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni. (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 1° agosto 2015) e pubblicata in Gazzetta Ufficiale Serie Generale n. 79 del 04 marzo 2017.

3.3 Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC)

Il servizio consiste nella gestione di tutte le attività necessarie affinché gli utenti dell'Amministrazione Contraente possano comunicare mediante PEC, attraverso un'infrastruttura centralizzata, non necessariamente dedicata alle Pubbliche Amministrazioni Contraenti e resa disponibile dal Fornitore, con garanzie in merito all'invio di un messaggio ed alla effettiva consegna dello stesso alla casella di posta certificata del destinatario.

Il servizio consentirà ai dipendenti dell'Amministrazione Contraente di comunicare, tramite messaggi asincroni, comprendenti eventuali allegati (creati, spediti e ricevuti in formato elettronico dalle postazioni di lavoro individuali) sia con l'interno che con l'esterno dell'Amministrazione.

Il servizio sarà differenziato per modalità di accesso, capacità e volumi di traffico, prevedendo le seguenti tipologie di caselle:

- **standard**, utilizzate da un singolo utente;
- **strutturata**, utilizzate da più utenti e/o mediate da applicativi a traffico non massivo;
- **massiva small**, mediate da applicazioni a volumi di traffico massivo contenuto;
- **massiva medium** mediate da applicazioni a volumi di traffico massivo medio;
- **massiva large** mediate da applicazioni a volumi di traffico massivo elevato.
- **massiva extra large** mediata da applicazione a volumi di traffico massivo molto elevato

Per tali servizi si richiede che l'interfaccia Web, per l'accesso alle caselle, nonché agli altri servizi previsti dal presente capitolato, sia essere personalizzabile con l'inserimento del logo dell'amministrazione e con la personalizzazione dei font, dei colori e delle immagini.

3.3.1 Descrizione e requisiti del servizio

Il servizio dovrà rispondere ai seguenti requisiti previsti dall'attuale normativa di riferimento:

1. DPR 11 febbraio 2005 n.68 “Regolamento concernente disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata”;
2. D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 “Codice dell'Amministrazione Digitale”;
3. DM 2 novembre 2005 del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie “Regole tecniche per formazione, la trasmissione, e la validazione, anche temporale, della posta elettronica certificata”.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



Il Fornitore, inoltre, nel corso della durata contrattuale e senza oneri aggiuntivi, dovrà impegnarsi ad adottare le misure necessarie per adeguare le caratteristiche del servizio a modifiche sopravvenute (ad esempio: aggiornamento chiavi crittografiche; messa a disposizione della ricevuta di consegna anche al destinatario oltre che al mittente; accesso ai log anche da parte del destinatario; e-delivery; ecc.) per effetto di aggiornamenti normativi ivi inclusa l'adozione da parte dell'Agenzia per l'Italia Digitale), nell'esercizio delle sue funzioni di vigilanza e controllo sull'attività dei gestori di posta elettronica certificata, di apposite circolari (come previsto dall'art. 31 del CAD) ed entro i tempi previsti dalle normative.

Il servizio dovrà obbligatoriamente consentire agli utenti l'accesso in:

- modalità client, mediante applicazioni client di posta elettronica generiche che utilizzino protocolli conformi agli standard riportati nelle regole tecniche della PEC;
- modalità web, mediante browser web che utilizzino protocolli conformi agli standard riportati nelle regole tecniche della PEC.

Il servizio di PEC dovrà obbligatoriamente consentire la creazione di caselle sia su nuovi domini di PEC indicati dalle Amministrazioni sia su quelli preesistenti.

Inoltre **le caselle dovranno possedere le seguenti caratteristiche tecniche:**

- **standard:**
 - dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 3 Gigabyte;
 - accesso monoutente;
 - numero massimo di messaggi giornalieri pari ad almeno 100;
 - Dimensione massima dei messaggi: almeno 50 MB;
 - Invio dello stesso messaggio fino ad almeno 1000 destinatari;
 - numero massimo di messaggi giorno pari ad almeno 500;
 - numero massimo di invii al minuto pari ad almeno 50;
 - Possibilità di recupero autonomo della password con ricezione della stessa attraverso SMS o email su posta elettronica ordinaria;
 - Avvisi via SMS o email dell'arrivo di un nuovo messaggio PEC;
 - Inoltro dei messaggi di PEC ricevuti verso un indirizzo email;
- **strutturata:**
 - dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 6 Gigabyte;
 - accesso multiutente profilato, ossia con credenziali di accesso personali, e/o mediato da un'applicazione (esclusa dalla fornitura) a traffico non massivo;
 - numero massimo di messaggi giorno pari ad almeno 500;
 - numero massimo di invii al minuto pari ad almeno 50;
 - dimensione massima dei messaggi almeno pari ad almeno 50 MB;
 - Invio dello stesso messaggio fino ad almeno 1000 destinatari;
 - Avvisi via SMS o email dell'arrivo di un nuovo messaggio PEC;
 - Possibilità di recupero autonomo della password con ricezione della stessa attraverso SMS o email su posta elettronica ordinaria;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



- **massiva small:**
 - dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 6 Gigabyte;
 - accesso mediato da un'applicazione;
 - numero massimo messaggi al giorno almeno pari a 5.000;
 - numero massimo di invii al minuto almeno pari a 250;
 - dimensione media dei messaggi almeno pari a 200 Kbyte;
 - dimensione massima dei messaggi almeno pari a 50 MB;
 - Invio dello stesso messaggio fino ad almeno 1000 destinatari;
 - Possibilità di recupero autonomo della password con ricezione della stessa attraverso SMS o email su posta elettronica ordinaria;
- **massiva medium:**
 - dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 18 Gigabyte;
 - accesso mediato da un'applicazione;
 - numero massimo di messaggi al giorno pari ad almeno 12.000;
 - numero massimo di messaggi al minuto pari ad almeno 1200;
 - dimensione media dei messaggi pari ad almeno 200 Kbyte;
 - dimensione massima dei messaggi almeno pari a 50 MB;
 - Invio dello stesso messaggio fino ad almeno 1000 destinatari;
 - Possibilità di recupero autonomo della password con ricezione della stessa attraverso SMS o email su posta elettronica ordinaria;
- **massiva large:**
 - dimensione unitaria delle caselle pari a 36 Gigabyte;
 - accesso mediato da un'applicazione;
 - numero massimo di messaggi giorno pari ad almeno 25.000;
 - numero massimo di messaggi al minuto pari ad almeno 2.500;
 - dimensione media dei messaggi pari ad almeno 200 Kbyte;
 - Avvisi via SMS o email dell'arrivo di un nuovo messaggio PEC;
 - Inoltro dei messaggi di PEC ricevuti verso un indirizzo email;
 - dimensione massima dei messaggi almeno pari ad almeno 50 MB;
 - Invio dello stesso messaggio fino ad almeno 1000 destinatari;
 - Possibilità di recupero autonomo della password con ricezione della stessa attraverso SMS o email su posta elettronica ordinaria;
- **massiva extra large:**
 - dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 64 Gigabyte;
 - accesso mediato da un'applicazione;
 - numero massimo di messaggi giorno pari ad almeno 50.000;
 - numero massimo di messaggi al minuto pari ad almeno 5.000;
 - dimensione media dei messaggi pari ad almeno 200 Kbyte;
 - Avvisi via SMS o email dell'arrivo di un nuovo messaggio PEC;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



- Inoltro dei messaggi di PEC ricevuti verso un indirizzo email;
- dimensione massima dei messaggi almeno pari ad almeno 50 MB;
- Invio dello stesso messaggio fino ad almeno 1000 destinatari;
- Possibilità di recupero autonomo della password con ricezione della stessa attraverso SMS o email su posta elettronica ordinaria.

Per tutte le tipologie di caselle è compreso il servizio di archiviazione automatica dei messaggi inviati e ricevuti dalla propria casella, nonché il servizio di conservazione sostitutiva dei messaggi inviati e ricevuti per l'intera durata della convenzione e dei singoli contratti attuativi. L'Aggiudicatario e l'Amministrazione Contraente si accorderanno in sede di piano dei fabbisogni relativamente alle modalità di implementazione dei servizi.

Con riguardo alla configurazione delle caselle PEC dovrà essere possibile che il "nome" della casella possa essere scelto autonomamente dall'amministrazione contraente e che non sia forzatamente del tipo "nome.cognome".

In sede di creazione delle caselle di posta si richiede che il primo cambio password avvenga al primo accesso. Su richiesta dell'Amministrazione Contraente dovrà essere possibile – per alcune utenze di particolare interesse per l'amministrazione – effettuare il cambio password a partire da un file appositamente compilato e che contenga almeno i seguenti dati:

- Utente;
- Nuova Password;
- Numero di cellulare.

In tal caso dovrà essere possibile per l'Amministrazione Contraente – attraverso un'apposita interfaccia messa a disposizione del referente tecnico dell'amministrazione – provvedere in autonomia semplicemente caricando il file con il modello prefissato.

L'Amministrazione contraente dovrà nominare un incaricato al ruolo di Addetto alla Conservazione Documentale Sostitutiva (C.D.S.) che riceverà all'atto dell'attivazione del servizio le credenziali necessarie all'accesso al servizio per la ricerca e l'esibizione dei documenti sottoposti a conservazione sostitutiva, tramite il quale l'Addetto potrà recuperare e consultare tutti i messaggi sottoposti al processo. La disponibilità in linea dei dati conservati è garantita per l'intera durata del singolo contratto attuativo. Il servizio consente la conservazione a norma di legge dei contenuti delle caselle PEC garantendone la validità legale e preservandone nel tempo l'integrità e l'autenticità. Inoltre, per figure appositamente identificate ed autorizzate dall'Amministrazione sarà possibile ricercare, consultare ed esibire all'occorrenza i messaggi.

Alla fine di ogni mese, per ogni casella, è automaticamente creato e sottoposto al processo di Conservazione Sostitutiva un quantità comprendente tutti i messaggi e le ricevute presenti per tale mese. L'Amministrazione ha la possibilità in ogni momento di estrarre una parte dei documenti conservati e produrre su supporti ottici quantità auto-consistenti di documenti per l'esibizione a norma degli stessi.

Nell'ambito del servizio dovrà essere previsto un servizio di "Help Desk" (1° e 2° livello) per la gestione delle richieste di assistenza agli utenti e per le richieste di "change" da parte dei referenti

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



dell'Amministrazione Contraente, da erogare con le modalità di cui al successivo paragrafo 3.5.4. Per le richieste di assistenza legate a caselle mediate da applicazioni dovrà essere attivabile direttamente l'help desk di 2° livello.

Il servizio di PEC dovrà obbligatoriamente prevedere anche servizi di sicurezza previsti dalla normativa vigente e un servizio di antispam. Il servizio dovrà obbligatoriamente permettere, su richiesta dell'Amministrazione Contraente, la possibilità di inibire il colloquio con caselle di posta elettronica ordinaria. Il Fornitore del servizio dovrà pubblicare, su indicazione dell'Amministrazione Contraente, le caselle di PEC sull'Indice degli Indirizzi della Pubblica Amministrazione e dei Gestori dei Pubblici Servizi. L'Amministrazione Contraente manterrà la responsabilità delle informazioni pubblicate in coerenza con quanto stabilito dall'art. 57 bis del D.Lgs. n 82/2005.

Per le caselle PEC strutturate e ad uso massivo, il Fornitore dovrà inviare all'Amministrazione Contraente dei report periodici relativi all'effettivo utilizzo delle stesse da parte delle applicazioni. Tali report dovranno tra l'altro evidenziare, per ciascuna delle tipologie di casella eventuali significativi e persistenti scostamenti rispetto ai valori di riferimento relativi al numero massimo di messaggi giorno/ora. A fronte di tali evidenze, l'Amministrazione Contraente potrà variare di conseguenza il piano dei Fabbisogni, modificando le quantità per ciascun profilo richiesto.

3.4 Servizio di supporto specialistico

Per entrambi i servizi di PEL e di PEC è prevista l'erogazione di un servizio di supporto specialistico a consumo per le attività di implementazione e di configurazione del servizio stesso e per l'integrazione all'interno dei sistemi informativi delle amministrazioni.

Il servizio consiste nel supportare l'Amministrazione nella risoluzione di problematiche di natura tecnica, relative ai servizi contrattualizzati, nell'ambito di iniziative di evoluzione tecnologica ovvero nello svolgimento di attività di implementazione del sistema informativo dell'Amministrazione che dovessero richiedere elevate professionalità specifiche nella progettazione, nell'avvio e nell'esercizio di servizi infrastrutturali/applicativi interconnessi con il sistema di PEL e/o di PEC. Il servizio prevede tre figure professionali:

- architetto;
- sistemista senior;
- sistemista.

I curriculum, per ciascuna tipologia di figura professionale richiesta (Architetto, Sistemista senior e sistemista), dovranno obbligatoriamente essere inviati all'Amministrazione Aggiudicatrice prima della stipula, entro 15 (quindici) giorni dalla comunicazione di aggiudicazione, in un unico documento che sarà parte integrante e sostanziale della Convenzione.

Il curriculum, per ciascuna figura professionale, seguirà lo standard rappresentato dalle griglie riportate nelle successive sezioni (cfr. 3.4.1, 3.4.2, 3.4.3) secondo lo schema indicato nella sezione 3.4.4.



Il curriculum per ciascuna figura professionale richiesta dovrà, inoltre, essere presentato ogni volta che l'Amministrazione Contraente richiederà di usufruire dei servizi professionali di supporto specifico.

L'Amministrazione Contraente avrà la facoltà di richiedere la sostituzione di unità di personale addetto alle prestazioni contrattuali, qualora tali prestazioni non fossero ritenute adeguate alla perfetta esecuzione delle attività previste. L'esercizio da parte dell'Amministrazione Contraente di tale facoltà, nonché l'eventuale sostituzione di unità di personale, non comporteranno alcun onere per l'Amministrazione Contraente. Fermo restando l'obbligo di assicurare la prosecuzione e continuità delle prestazioni contrattuali, anche garantendo un adeguato periodo di controllo e di affiancamento, il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione della figura professionale entro 5 giorni **lavorativi** decorrenti dalla suddetta richiesta, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 8.2

Nel caso in cui il Fornitore voglia provvedere alla sostituzione di unità di personale addetto alle prestazioni contrattuali, dovrà comunicare all'Amministrazione Contraente, con un preavviso di almeno 30 giorni, il curriculum della nuova figura professionale. In caso di valutazione positiva da parte dell'Amministrazione Contraente del curriculum presentato, il Fornitore potrà provvedere alla sostituzione della figura professionale fermo restando l'obbligo di assicurare la prosecuzione e continuità delle prestazioni contrattuali, anche garantendo un adeguato periodo di controllo e di affiancamento. Qualora l'Amministrazione Contraente non presenti propria valutazione entro 5 (cinque) giorni la sostituzione verrà ritenuta confermata.

Per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali richieste, il personale del Fornitore potrà accedere agli uffici delle Amministrazioni Contraenti nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di accesso e sicurezza, fermo restando che sarà cura e onere del Fornitore verificare preventivamente tali procedure.

Il servizio di supporto specialistico potrà essere acquisito solo dalle Amministrazioni aderenti alla Convenzione e che abbiano contestualmente contrattualizzato il servizio di PEL e/o PEC.



3.4.1 Profilo Architetto.

Qualifica professionale	Architetto
Titolo di studio	Laurea o cultura equivalente (la cultura equivalente per i non laureati corrisponde a 5 anni di esperienza lavorativa addizionale)
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none">• Esperienza complessiva non inferiore a 15 anni di cui almeno 10 nella specifica funzione su progetti complessi• Analisi dei requisiti e progettazione di sistemi informativi, soluzioni di messaggistica, package, procedure complesse• Conoscenze ed uso di tecniche e prodotti SW per project management e risk management• Responsabilità su gruppi di progetto
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Metodologie di progettazione di sistemi di posta elettronica• Metodologie di valutazione delle dimensioni di un progetto• Conoscenza della Pubblica Amministrazione• Conoscenza approfondita di metodi e sistemi per lo sviluppo dei sistemi informatici;• Capacità di negoziazione e di valutazione, conoscenza di contrattualistica relativa all'I.C.T., di elementi di economia e di organizzazione aziendale;• Realizzazione di business plan, studi di fattibilità, analisi costi benefici.• Conoscenza del mercato e trend evolutivi dell'I.C.T.



3.4.2 Profilo Sistemista Senior.

Qualifica professionale	Sistemista senior
Titolo di studio	Laurea o cultura equivalente
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none">• Esperienza complessiva non inferiore a 10 anni di cui almeno 5 nella specifica funzione• Interventi su sistemi operativi, RDBMS, web services, package• Redazione di specifiche di progetto• Realizzazione e gestione di sistemi informativi complessi• Progettazione e conduzione di test integrati• Capacità di problem solving
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Principali sistemi operativi• Principali piattaforme e-mail• Principali RDBMS• Web server ed application server• Tool avanzati per l'amministrazione dei sistemi• Conoscenza di reti telematiche (WAN) e reti locali (LAN), basate su protocolli standard• Conoscenze di sistemi di sicurezza• Conoscenza di tool per il monitoraggio delle applicazioni• Conoscenza di tool per il monitoraggio di PDL, server, apparati attivi di rete



3.4.3 Profilo Sistemista

Qualifica professionale	Sistemista
Titolo di studio	Diploma o cultura superiore
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none">• Esperienza complessiva non inferiore a 8 anni di cui almeno 4 nella specifica funzione• Interventi su sistemi operativi, RDBMS, web services, package• Esecuzione di test
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Principali sistemi operativi• Principali RDBMS• Web server ed application server• Tool avanzati per l'amministrazione dei sistemi• Conoscenza di reti telematiche (WAN) e reti locali (LAN), basate su protocolli standard• Utilizzo delle principali metodiche di system, network ed application monitoring• Conoscenza di tool avanzati per l'amministrazione dei sistemi



3.4.4 Schema per la presentazione del Curriculum Vitae

Di seguito viene riportato lo schema che il fornitore dovrà utilizzare per la compilazione del curriculum vitae per ciascuna figura. Si sottolinea che nella redazione dei contenuti dovranno essere privilegiati gli aspetti di interesse per la fornitura e che orientativamente il documento non dovrà superare le 3 pagine.

Ruolo	<ul style="list-style-type: none"> (Inserire il Ruolo attualmente ricoperto dalla risorsa) 		
Figura professionale	<ul style="list-style-type: none"> (Indicare il ruolo assegnato alla risorsa in funzione delle figure professionali richieste nel capitolato tecnico – Architetto, Sistemista Senior, Sistemista) 		
Servizio/attività	<ul style="list-style-type: none"> (Indicare il servizio/attività per cui viene proposta la risorsa in relazione agli ambiti definiti nel Capitolato) 		
Conoscenze	(Fornire una breve descrizione del profilo professionale in termini di conoscenze/competenze e di aree in cui la risorsa ha maturato esperienze significative)		
Principali Esperienze Lavorative	<ul style="list-style-type: none"> (Indicare le esperienze più significative comprovanti le competenze richieste nel Capitolato Tecnico, a partire dalla più recente, fornendo una breve descrizione delle attività svolte, del ruolo ricoperto, della durata del progetto. E' necessario suddividere le esperienze per anno e per settore (Es: Pubblica Amministrazione, Bancario, Telecomunicazioni)) 		
	Settore	Data inizio-Data fine	Esperienze
	•	•	•
	•	•	•
	•	•	•
	•	•	•
	•	•	•
	•	•	•
	•	•	•
	•	•	•
Competenze Tecniche	(Indicare le competenze specifiche di cui la risorsa è in possesso)		
Specializzazioni	(Indicare eventuali specializzazioni, master, ecc.)		
	Anno	Titolo	Descrizione

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



		•	
Certificazioni	<i>(Indicare eventuali certificazioni)</i>		
	Anno	Titolo	Descrizione
		•	
Istruzione	<i>(indicare i titoli di studio)</i>		
			•

3.5 Servizi Connessi

Per entrambi i lotti, i servizi di attivazione iniziale, di migrazione, di phase-out e di help desk non prevedono costi aggiuntivi per l'Amministrazione Contraente ma sono compresi nei canoni previsti per le caselle PEL e per le caselle PEC.

3.5.1 Servizio di attivazione iniziale

Il servizio consiste in tutte quelle attività, strumenti e procedure da mettere in atto per consentire agli utenti di fruire del nuovo servizio di posta elettronica nel caso in cui non sia necessaria la migrazione dei dati (ad esempio per nuove amministrazioni che vengano istituite nel corso di vigenza della Convenzione). A fronte del piano dei fabbisogni e al relativo progetto esecutivo di cui alla successiva sezione 4.4.1, il Fornitore provvederà all'attivazione di tutti i servizi richiesti entro una durata che non potrà essere superiore ai 30 giorni, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 8.2. Al termine dell'attivazione iniziale il Fornitore invierà apposita comunicazione di avvenuta attivazione, come descritto nel successivo paragrafo 4.2.

3.5.2 Servizio di migrazione

Il servizio consiste in tutte quelle attività, strumenti e procedure da mettere in atto per consentire agli utenti dell'Amministrazione di fruire del nuovo servizio di posta elettronica in continuità con il preesistente, ossia senza perdita di dati e almeno con le stesse modalità di accesso (client e web browser e le stesse credenziali di user-id e password).

La migrazione delle caselle e dei dati sarà a carico del Fornitore, che dovrà mettere a disposizione tutte le procedure automatizzate necessarie per ridurre al minimo gli eventuali disservizi. Tali procedure saranno sottoposte comunque a verifica e ad approvazione da parte dell'Amministrazione Contraente.

L'attività di migrazione dovrà essere trasparente all'utente finale, il che significa che eventuali brevi e inevitabili disservizi dovranno comunque ricadere fuori dall'orario lavorativo. Si precisa che tutte le attività necessarie alla migrazione dall'attuale servizio al nuovo sono a carico del Fornitore (sviluppo di

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



procedure, installazione di eventuali software aggiuntivi necessari per fruire delle funzionalità richieste, previa certificazione nei laboratori dell'Amministrazione, sulle postazioni di lavoro, predisposizione di manuali utente, ecc...).

Il piano di migrazione, che sarà approvato dall'Amministrazione con l'approvazione del Progetto Esecutivo di cui al successivo paragrafo 4.4.1, non potrà avere una durata maggiore di 4 (quattro) mesi.

Nel caso l'amministrazione contraente usufruisca già di servizi di messaggistica analoghi erogati dal medesimo Aggiudicatario tale piano è ridotto a 2 (due) mesi).

Eventuali ritardi legati ad inadeguatezze di tipo organizzativo, tecniche e procedurali dell'Amministrazione Contraente, documentati in tempo dal Fornitore, al fine di dare la possibilità all'Amministrazione stessa di mettere in atto i correttivi necessari al rispetto dei tempi di migrazione previsti contrattualmente, non saranno imputati al Fornitore.

La migrazione delle caselle avverrà tramite supporto ottico/magnetico o attraverso un flusso dati a 1 Gb/s a carico del Fornitore. Questi manterrà la responsabilità dei supporti ottici fino al completamento delle attività di migrazione, a meno di ritardi imputabili all'Amministrazione Contraente.

Al termine del processo di migrazione il Fornitore invierà apposita comunicazione di avvenuta migrazione dei servizi, , come descritto nel successivo paragrafo 4.2.

Il mancato rispetto dei tempi presenti nel piano di migrazione comporterà l'applicazione delle penali previste nel paragrafo 8.2.

3.5.3 Servizio di phase out

Il servizio consiste in tutte quelle attività, strumenti e procedure che il Fornitore dovrà mettere in atto a fine contratto per consentire all'Amministrazione o al Fornitore subentrante di poter erogare il servizio ed effettuare la migrazione delle caselle di posta, comprensive di archiving. Il Fornitore dovrà consegnare tutta la documentazione aggiornata alla data prevista per la migrazione dell'amministrazione ed effettuare il passaggio di know-how all'Amministrazione o al personale esterno da essa designato, rilasciare le componenti del servizio (configurazioni e dati) di proprietà dell'Amministrazione su supporti magneto-ottici (ovvero dovrà fornire l'accesso attraverso un flusso dati a 1 Gb/s a carico del fornitore subentrante) e garantire la continuità di servizio coordinando la sincronia delle azioni di migrazione.

Si precisa che in ogni caso la responsabilità dei supporti magneto-ottici rimane in capo al Fornitore uscente fino alla presa in carico da parte dell'amministrazione e/o da personale esterno da essa designato.

L'export delle basi dati e il contenuto dei file system dovrà essere consegnato in un formato standard da concordare con l'Amministrazione e il Fornitore subentrante.

Il contenuto delle caselle di posta, compreso l'archiving, dovrà essere consegnato almeno su file in formato .pst oppure .mbox. In ogni caso il Fornitore dovrà rendersi disponibile, senza oneri aggiuntivi, ad adottare la soluzione più performante per la migrazione dei dati delle caselle di posta elettronica

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



sull'infrastruttura del Fornitore subentrante o dell'Amministrazione, anche attraverso apposita connessione dati.

L'elenco delle caselle di posta elettronica, contatti, liste di distribuzione e abilitazioni utente dovrà essere consegnato almeno su file in formato testo.

3.5.4 Servizio di Customer Care e di Help Desk

L'Aggiudicatario di ciascun lotto dovrà rendere disponibile un servizio di "Customer Care" (Help Desk) orientato a risolvere le problematiche segnalate dalle Amministrazioni per i servizi oggetto della fornitura. L'Aggiudicatario dovrà altresì rendere noto entro 10 (dieci) giorni a decorrere dalla data di stipula della Convenzione il numero telefonico ed il numero di fax dedicati al servizio di "Customer Care", pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 8.2.

3.5.4.1 Descrizione

Il servizio di Help Desk dovrà essere strutturato su due livelli logici:

1. Help Desk di primo livello:
 - riceve e registra le chiamate degli utenti, classifica la richiesta e se possibile fornisce direttamente una soluzione, altrimenti smista la richiesta al secondo livello;
 - esegue il reset delle password delle utenze di accesso alle caselle;
 - esegue le richieste di "change" riguardanti modifiche sull'anagrafica degli utenti presenti sulla rubrica, sugli attributi delle caselle e sulle liste di distribuzione;
 - documenta i livelli di servizio dell'intero servizio;
2. Help Desk di secondo livello:
 - affronta i problemi non risolti dal primo livello, assegnando una priorità e smistandoli secondo la tipologia;
 - esegue le richieste di "change" riguardanti la creazione, cancellazione, blocco delle caselle e delle liste di distribuzione;
 - coinvolge, se necessario, l'assistenza on-site di fornitori terzi ovvero le strutture informatiche dell'Amministrazione;
 - documenta i livelli di servizio del solo secondo livello.

3.5.4.1.1 Requisiti dell'Help Desk di primo livello

L'Help Desk di primo livello dovrà provvedere a:

1. assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con l'utenza, ovvero gli utenti finali assegnatari delle caselle di PEL e di PEC;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804

Allegato 4 – Capitolato Tecnico



2. provvedere all'acquisizione e alla registrazione delle richieste di assistenza;
3. provvedere alla comunicazione all'utente dell'identificativo univoco della richiesta di assistenza;
4. risolvere i problemi più ricorrenti, di non elevata complessità;
5. smistare al secondo livello la risoluzione dei problemi non risolvibili al primo livello;
6. controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti;
7. informare l'utente sullo stato dell'intervento;
8. analizzare le statistiche sugli interventi, al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi.

Il servizio di Help Desk dovrà essere attivabile in modalità multi-canale: tramite telefono (chiamando un contact center), fax, e-mail e un portale web messo a disposizione dal Concorrente. La richiesta di assistenza telefonica dovrà essere accessibile attraverso numero verde gratuito per l'Amministrazione Contraente.

La predisposizione di tali strumenti è a carico del Concorrente, senza alcun onere per l'Amministrazione. L'assistenza agli utenti dovrà essere fornita in lingua italiana.

Il Fornitore dovrà rendere disponibile la ricezione di segnalazioni relative a malfunzionamenti in maniera continuativa (24x7). Nel normale orario di lavoro le segnalazioni dovranno essere prese in carico da operatori tramite i canali suddetti con i livelli di servizio indicati nella tabella riportata al paragrafo 7.1. Al di fuori di tale periodo il Concorrente dovrà garantire la ricezione delle segnalazioni almeno attraverso il canale "e-mail", "fax" e web.

Il Concorrente dovrà disporre di un sistema di Trouble Ticketing (TT) per:

- a) la gestione dei TT emessi dallo stesso Fornitore;
- b) la gestione dei TT aperti dalle Amministrazioni;
- c) l'apertura di TT verso il secondo livello;
- d) la riassegnazione di TT aperti in situazioni nelle quali l'ambito di competenza non sia individuato.

Il Fornitore dovrà storicizzare le informazioni relative ai TT in modo da consentire l'analisi successiva sino al livello del singolo disservizio della singola Amministrazione.

La registrazione delle segnalazioni di malfunzionamento dovrà avvenire attraverso l'utilizzo del sistema di TT, che dovrà essere in grado di tracciare almeno le informazioni minime seguenti:

- identificazione del TT;
- modalità di ricezione (telefono, internet, etc.);
- data ed orario di apertura;



- soggetto che ha richiesto l'intervento;
- elenco e numero di elementi complessivamente coinvolti dal malfunzionamento;
- descrizione del problema;
- livello di severità del malfunzionamento;
- riferimenti operativi coinvolti nel caso specifico;
- smistamento al secondo livello qualora non sia possibile fornire la soluzione;
- diagnosi del problema;
- descrizione della soluzione;
- data ed orario di chiusura.

3.5.4.1.2 Requisiti dell'Help Desk di secondo livello

L'Help Desk di secondo livello dovrà provvedere a:

1. prendere in carico e tracciare le richieste di informazioni e le segnalazioni di guasti e malfunzionamenti, provvedendo alla loro risoluzione e/o attivazione di terze parti per problemi che ricadano oltre l'ambito di competenza;
2. provvedere all'esecuzione delle richieste di "change" riguardanti la creazione, cancellazione, blocco delle caselle e delle liste di distribuzione;
3. notificare il ripristino delle funzionalità all'help desk di primo livello.

Nel caso in cui l'Amministrazione disponga di un Help Desk di primo livello (per esempio per tutte quelle amministrazioni di vasta o sparsa organizzazione territoriale dove sia già presente uno SPOC – Single Point of Contact – che si occupa di gestire il *customer care interno* all'amministrazione), Il Concorrente ne dovrà assicurare l'interazione con il proprio servizio di Help Desk di secondo livello attraverso opportune modalità di ricezione dei TT e di chiusura degli stessi, anche attraverso interfacce standard (Web Services).



4) MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

4.1 Governance della Convenzione

Ai fini della gestione della Convenzione, l'Aggiudicatario dovrà nominare un **Responsabile della Convenzione**.

Entro 15 (quindici) giorni dalla comunicazione di avvenuta aggiudicazione, l'Aggiudicatario deve indicare il nominativo, la qualifica professionale (è sufficiente indicare la qualifica, non il livello di inquadramento) e l'esperienza acquisita (con evidenza delle principali attività svolte) del Responsabile della Convenzione.

La mancata comunicazione del Responsabile della Convenzione nei tempi previsti comporta l'applicazione della prevista penale, come riportato nel paragrafo 8.2.

Se nel corso della durata della Convenzione la persona individuata non dovesse essere disponibile, per qualsiasi ragione, a svolgere le attività previste, l'Aggiudicatario dovrà sostituirla tempestivamente, anche se in via temporanea, con una figura professionale con analoghe competenze ed esperienza, seguendo le indicazioni contenute nel presente Capitolato Tecnico.

Tale responsabile, del quale dovrà essere allegato il curriculum (con il medesimo schema di cui alla sezione 3.4.4), deve essere in possesso del Diploma di Laurea ed almeno 12 anni di lavoro di cui 5 anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste, oppure, dovrà essere in possesso del Diploma di Scuola Media Superiore ed almeno 17 anni di lavoro di cui 8 anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste.

Il Responsabile della Convenzione ha la responsabilità delle seguenti attività:

- cura solo i rapporti con l'Amministrazione Aggiudicatrice e non con le Amministrazioni Contraenti, fatta salva l'ipotesi di un suo diretto ed eventuale coinvolgimento su questioni riguardanti le singole Amministrazioni Contraenti, comunque per motivi di carattere straordinario, e su specifica richiesta dell'Amministrazione Aggiudicatrice;
- impostazione, organizzazione, pianificazione e controllo di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste su tutto il territorio nazionale;
- avrà l'obbligo di fornire le informazioni richieste dall'Amministrazione Aggiudicatrice, relativamente alla presa in carico e gestione delle problematiche emerse nell'ambito dell'esercizio dei contratti attuativi, entro un tempo massimo fissato in 5 (cinque) giorni dal ricevimento della richiesta. In caso di inadempienza si applicheranno le penali di cui al successivo paragrafo 8.2;
- coordinamento dei singoli referenti del servizio e supervisione delle attività a partire dal momento di ricezione degli Ordinativi di fornitura;
- controllo del rispetto di quanto contenuto nel progetto esecutivo;
- monitoraggio dell'andamento dei servizi erogati e controllo del rispetto delle prestazioni previste per i vari OdF;
- monitoraggio dell'andamento dei livelli di servizio per tutto il periodo di efficacia dei singoli OdF della Convenzione;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



- reporting mensile, o comunque in ogni caso di esplicita richiesta da parte dell'Amministrazione Aggiudicatrice, sull'andamento della Convenzione;
- gestione dei reclami/disservizi/segnalazioni dell'Amministrazione Aggiudicatrice, e/o da parte delle Amministrazioni Contraenti in caso di escalation, prevedendo che le eventuali relative deduzioni siano sottoposte al cospetto del richiedente entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento della segnalazione, pena l'applicazione della relativa penale, come previsto nel successivo paragrafo 8.2. Ogni segnalazione con le relative deduzioni dovranno essere inviate attraverso comunicazioni scritte e trasmesse all'Amministrazione Aggiudicatrice e/o alle Amministrazioni Contraenti via PEC.

Contestualmente alla nomina del Responsabile della Convenzione, l'Aggiudicatario nominerà altresì un Responsabile del Centro Servizi, che avrà il compito di coordinare le attività tecniche inerenti l'erogazione dei servizi nonché un Responsabile della Sicurezza dei servizi erogati dal Centro Servizi, che avrà il compito di coordinare tutte le attività inerenti gli aspetti di sicurezza relativi ai servizi erogati. La mancata osservazione delle tempistiche, le medesime di quelle previste per il Responsabile della Convenzione, ovvero la mancanza delle nomine stesse del Responsabile del Centro Servizi e del Responsabile della Sicurezza, comporteranno l'applicazione delle penali, come previsto nel successivo paragrafo 8.2.

4.2 Governance degli OdF

Contestualmente al Responsabile della Convenzione, l'Aggiudicatario dovrà nominare la struttura organizzativa dei Responsabili Territoriali della Convenzione per la *governance* degli OdF e del rapporto con le Amministrazioni Contraenti per l'intera durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi. La mancata osservazione della tempistica, di cui al precedente paragrafo 4.1 comporterà l'applicazione della penale, prevista nella successiva sezione 8.2.

Dovrà essere resa noto altresì il modello organizzativo previsto, con particolare riferimento alle interfacce tra tali responsabili e le strutture aziendali preposte all'esecuzione delle attività di erogazione dei servizi e di assistenza, evidenziando gli elementi del modello organizzativo atti a garantire l'efficacia e la tempestività dei Referenti nel rispondere alle segnalazioni e alle richieste delle Amministrazioni.

Inoltre dovranno essere forniti altresì i curriculum vitae comprensivi di telefono fisso, mobile, fax e indirizzo di posta elettronica, secondo lo schema riportato alla sezione 3.4.4.

I nominativi e le relative coordinate, compresi i dati del Responsabile della Convenzione di cui sopra, saranno pubblicati nella sezione dedicata alla Convenzione sul sito www.acquistinretepa.it.

Al fine di garantire la massima efficacia nell'interazione tra l'Amministrazione e l'Aggiudicatario in tutte le fasi dell'erogazione dei servizi, l'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione di ciascuna Amministrazione Contraente un "Responsabile Territoriale" con la seguente ripartizione:

- almeno 2 (due) referenti specifici che opereranno esclusivamente per le Amministrazioni presenti nella macro-zona territoriale del Nord-Ovest (Piemonte, Valle D'Aosta, Liguria, Lombardia);

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



- almeno 2 (due) referenti specifici che opereranno esclusivamente per le Amministrazioni presenti nella macro-zona territoriale del Nord-Est (Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia-Romagna);
- almeno 2 (due) referenti specifici che opereranno esclusivamente per le Amministrazioni presenti nella macro-zona territoriale del Centro (Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Abruzzo, Molise);
- almeno 2 (due) referenti specifici che opereranno esclusivamente per le Amministrazioni presenti nella macro-zona territoriale del Sud e delle isole (Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia, Sardegna);
- almeno 2 (due) referenti specifici che opererà esclusivamente per le Amministrazioni dello Stato.

L'Aggiudicatario dovrà provvedere, inoltre, a comunicare esplicitamente alle Amministrazioni Contraenti, a seguito della ricezione del Piano dei Fabbisogni di cui alle successive sezioni, il nominativo e le coordinate del Responsabile territoriale specifico assegnato. Tale comunicazione sarà inserita all'interno del Progetto Esecutivo.

I Responsabili Territoriali della Convenzione avranno la responsabilità delle seguenti attività:

- saranno i referenti per tutte le Amministrazioni Contraenti che effettueranno OdF nell'ambito del territorio assegnato loro;
- risponderanno in termini organizzativi/funzionali al Responsabile della Convenzione, condividendo ed attuando le impostazioni ricevute;
- risponderanno alle Amministrazioni Contraenti per tutte le attività e le problematiche relative alle fasi di consegna, realizzazione, verifica di funzionalità o collaudo della soluzione implementata, di assistenza e manutenzione dei servizi oggetto di fornitura;
- dovranno redigere e consegnare al responsabile di progetto dell'Amministrazione Contraente, entro i 10 (dieci) giorni dal termine del periodo di migrazione previsto nel Progetto Esecutivo, i "rapporti di progetto", pena l'applicazione della prevista penale riportata al successivo paragrafo 8.2. I "rapporti di progetto" saranno così costituiti come di seguito:
 - stato di avanzamento del progetto;
 - piano correttivo a fronte di eventuali ritardi e/o problemi riscontrati;
- a conclusione delle attività dovranno fornire, entro 5 giorni dopo il termine del periodo di migrazione indicato nel Progetto Esecutivo, il Rapporto Conclusivo contenente la data effettiva di inizio attività e la data effettiva di fine attività, pena l'applicazione delle penali. In caso di Piano Correttivo, l'Amministrazione Contraente, avrà la facoltà di accettare tale piano ovvero chiedere eventuali integrazioni o revisione dei Piani formulati entro 5 (cinque giorni) dalla comunicazione. Trascorso tale termine il Piano Correttivo si riterrà approvato. Il Fornitore dovrà aggiornare costantemente la documentazione di progetto, a seguito di variazioni che potrebbero emergere nel corso del tempo;
- dovranno implementare le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



richieste;

- dovranno gestire reclami/disservizi/segnalazioni da parte della Amministrazione Contraente, prevedendo che le eventuali relative deduzioni dovranno essere sottoposte al richiedente entro 5 (giorni) giorni dal ricevimento della segnalazione. In caso di inadempienza si applicheranno le penali di cui al paragrafo 8.2.

Su richiesta dell'Amministrazione Contraente, il Fornitore dovrà obbligatoriamente rendere disponibile una funzionalità di "self provisioning", da accedere tramite interfaccia web. La funzionalità dovrà permettere agli utenti autorizzati dell'Amministrazione Contraente (strutture tecniche) di creare/attivare/disattivare autonomamente caselle e liste di distribuzione, sia singole (input da web) sia multiple (input da file).

Su richiesta dell'Amministrazione Contraente, il Fornitore dovrà obbligatoriamente interfacciare senza oneri aggiuntivi gli strumenti di provisioning già in uso presso l'Amministrazione. Le modalità di colloquio con tali strumenti dovranno essere concordate con l'Amministrazione Contraente.

Su richiesta dell'Amministrazione Contraente, dovrà essere garantito il "self provisioning" anche a livello periferico: in altre parole, per speciali organizzazioni, di vasta o sparsa diffusione sul territorio nazionale, dovrà essere consentito che singoli dipartimenti, direzioni generali, ecc., possano procedere in autonomia al "self provisioning", indipendentemente dalle altre strutture della stessa amministrazione.

4.3 Assicurazione Qualità

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore dovrà:

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma EN ISO 9001 rispetto alla quale è stata richiesta la certificazione;
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal "Piano di Qualità della fornitura" che verrà inviato all'Amministrazione Aggiudicatrice e successivamente da questa approvato (secondo la tempistica di seguito definita), e a quanto previsto dal proprio Sistema di Gestione della Qualità.
- Il Piano di Qualità della fornitura sarà redatto dal Fornitore sulla base dello schema esposto successivamente e costituirà il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Il Piano di Qualità della fornitura dovrà essere aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta dell'Amministrazione Aggiudicatrice ogni qualvolta che questa lo reputi opportuno. In tal caso dovrà essere riconsegnato l'intero documento, e non le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate. Tale Piano di Qualità della fornitura dovrà basarsi sui requisiti di qualità specifici per la fornitura, dettagliati successivamente.

Nella stesura del Piano di Qualità della fornitura, il Fornitore dovrà dettagliare, per ciascun requisito di qualità, le fonti dati utilizzate per la raccolta dei dati elementari e gli strumenti utilizzati per l'elaborazione delle informazioni di dettaglio.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



L'Aggiudicatario invierà all'Amministrazione Aggiudicatrice per approvazione il Piano di Qualità della fornitura entro il termine di 15 (quindici) giorni dalla data di comunicazione di avvenuta aggiudicazione, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 8.2: l'Amministrazione Aggiudicatrice entro il termine di 15 (quindici) giorni dalla ricezione dovrà procedere all'approvazione ovvero notificare eventuali rilievi. Trascorso tale termine il Piano della Qualità si riterrà approvato.

Qualora i rilievi notificati dall'Amministrazione Aggiudicatrice non fossero risolti, quest'ultima si riserva di effettuare un'apposita segnalazione all'ente Certificatore che ha certificato il Fornitore rispetto alla norma EN ISO 9001.

Le successive versioni o revisioni del Piano di Qualità della fornitura saranno consegnate in funzione delle variazioni intervenute.

4.3.1 Contenuti del Piano di Qualità della fornitura

Nella redazione del Piano di Qualità il Fornitore terrà come guida lo schema di riferimento di seguito descritto.

Si precisa che alcuni dei contenuti richiesti potrebbero essere già definiti nel Sistema di Gestione Qualità del Fornitore. In questo caso il Piano della Qualità indicherà solo i riferimenti a tali procedure/processi, ecc. e descriverà solo le personalizzazioni specifiche.

1. Scopo e Campo di applicazione

Si chiede di indicare:

- la finalità del documento ed il suo campo di applicazione;
- gli eventuali allegati al piano della qualità.

2. Documenti applicabili e di riferimento

Documenti Applicabili

Si chiede di indicare:

- il Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) usato per il contratto;
- le certificazioni rilasciate al SGQ e la loro data di scadenza;
- altri piani pertinenti (ad esempio i piani di progetto, piani di gestione ambientale, di salute e sicurezza sul lavoro, di sicurezza e di gestione delle informazioni).

Documenti di riferimento

Si chiede di indicare i documenti che costituiscono un riferimento per quanto esposto nel presente Piano della Qualità.

3. Glossario

Si chiede di descrivere abbreviazioni, acronimi, definizioni che sono utilizzate all'interno del Piano della Qualità.

4. Organizzazione

Si chiede di:

- definire l'organigramma del gruppo di lavoro impegnato sulla Convenzione e le interfacce con Consip S.p.A./Amministrazione e con altri soggetti necessarie per

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



l'esecuzione delle attività contrattuali (per esempio: Subfornitori, partner, autorità di regolamentazione, personale di altri progetti di sviluppo, personale di help desk);

- associare compiti e precise responsabilità (matrice di responsabilità) a ciascun ruolo definito nell'organigramma;
- identificare i responsabili previsti per la fornitura, quali per esempio:
 - o servizi della fornitura;
 - o controlli da svolgere;
 - o gestione configurazione;
 - o assicurazione qualità;
 - o relazioni con le altre organizzazioni coinvolte nella fornitura;
 - o comunicazione con Consip S.p.A..

5. Descrizione dei servizi

Per ogni servizio contrattuale si chiede:

- il flusso e la descrizione dei processi necessari ad erogare il servizio;
- le modalità di erogazione in situazioni normali ed in caso di problemi;
- le risorse (hardware, software, persone, ecc.) assegnate.

In alternativa si può inserire il riferimento ad eventuali procedure applicabili con l'indicazione di eventuali personalizzazioni.

6. Obiettivi qualità dei servizi della fornitura

Si chiede identificare, in modo chiaro e non ambiguo, i requisiti di qualità. In particolare:

- gli attributi di qualità relativi a ciascun prodotto ed a ciascun servizio;
- gli indicatori di qualità con cui misurare gli attributi identificati;
- i valori limite ritenuti accettabili con cui confrontare le misure degli attributi di qualità sulla base di indicatori di qualità

Si chiede di descrivere le modalità che saranno utilizzate dal Fornitore per valutare la qualità dei prodotti e dei servizi realizzati prima che tali prodotti e/o servizi vengano consegnati/erogati.

In particolare si chiede di esplicitare:

- modalità di misura o di rilevamento dei dati;
- modalità di calcolo e di aggregazione delle misure (per il computo di indicatori derivati);
- frequenza delle misure;
- periodi temporali di riferimento;
- le regole con cui si perviene ai giudizi di Approvazione Incondizionata / Approvazione con Riserva / Non Approvazione di un prodotto e/o un servizio considerando i risultati delle misure relative ai singoli attributi di qualità associati al prodotto e/o livelli di servizio associati ai servizi.

7. Descrizione delle altre attività di supporto alla fornitura

Si chiede la descrizione delle altre attività a supporto della fornitura; ad esempio:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



- divulgazione delle informazioni;
- altro

8. Rapporti di misura

Si chiede definire:

- la struttura;
- i contenuti;
- i tempi previsti di emissione dei rapporti di misurazione.

4.4 Tempistiche di esecuzione

Nel prosieguo del paragrafo si descrivono le attività in carico all'Amministrazione Contraente e all'Aggiudicatario propedeutiche all'attivazione dei servizi.

4.4.1 Piano dei Fabbisogni e Progetto Esecutivo

L'attivazione dei servizi avverrà in due fasi: una preliminare, dove l'Amministrazione Contraente – attraverso la piattaforma di e-Procurement – invierà al Fornitore il proprio Piano dei Fabbisogni, secondo le indicazioni ricevute ed eventualmente con il supporto – incluso nei servizi oggetto di gara – del medesimo; una esecutiva, dove il Fornitore dovrà redigere un Progetto Esecutivo da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione Contraente e che dovrà essere da questa allegato all'Ordine che effettuerà attraverso la piattaforma di e-Procurement.

Tutte le fasi, sia quella preliminare che quella esecutiva, dell'adesione alla Convenzione da parte delle Amministrazioni Contraenti e della conseguente attivazione dei servizi avverranno **soltanto** attraverso la piattaforma di e-procurement.

Di seguito sono descritte dettagliatamente le fasi.

Fase Preliminare

L'Amministrazione, preliminarmente all'invio dell'Ordinativo di Fornitura, invierà all'Aggiudicatario, **sempre attraverso la piattaforma**, il proprio **Piano dei Fabbisogni**, compilato seguendo le istruzioni che l'Aggiudicatario avrà messo a disposizione nella Guida alla Convenzione (documento che verrà pubblicato sul sito www.acquistinretepa.it, secondo quanto concordato fra Amministrazione Aggiudicatrice e Fornitore all'atto dell'attivazione della Convenzione).

Il formato del Piano dei Fabbisogni verrà concordato con l'Amministrazione Aggiudicatrice dopo la stipula della Convenzione e prima della sua attivazione.

Se richiesto, il Fornitore dovrà impegnarsi a supportare l'Amministrazione nella redazione del Piano dei Fabbisogni, nei tempi e nei modi concordati tra le parti e senza alcun onere per l'Amministrazione, essendo tale servizio incluso nell'erogazione dei servizi oggetto della presente procedura.

Il Piano dei Fabbisogni dovrà contenere almeno le indicazioni sulla tipologia e sulle quantità dei servizi richiesti, nonché nel caso di richiesta di migrazione dei servizi da infrastruttura preesistente la descrizione del contesto tecnologico di riferimento.

Entro 30 (trenta) giorni dal Piano dei Fabbisogni, l'Aggiudicatario è tenuto a inviare il Progetto

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



Esecutivo di cui al successivo paragrafo per l'approvazione formale dell'amministrazione che potrà così emettere l'Ordinativo di Fornitura. Il mancato rispetto del termine previsto comporta l'applicazione di una penale, come previsto nel paragrafo 8.2.

L'Amministrazione potrà nel corso del tempo variare il proprio piano dei fabbisogni nei seguenti casi:

- a fronte di cambiamenti significativi che hanno impatto sui servizi;
- ad evento, nel caso in cui sia prevista un'attività pianificabile nell'ambito delle attività di tipo continuativo a consumo.

In ogni caso, la variazione del piano dei fabbisogni – attraverso la redazione di un **Piano dei Fabbisogni Semplificato** – successiva all'invio del primo OdF, comporterà per il Fornitore la redazione e l'invio di un Progetto esecutivo semplificato, come descritto successivamente.

Fase Esecutiva

Il Fornitore dovrà predisporre e inviare all'Amministrazione, sulla base del Piano dei Fabbisogni ricevuto, un **Progetto Esecutivo** di fornitura che dovrà includere almeno le seguenti indicazioni:

- la descrizione dell'infrastruttura/piattaforma utilizzata per l'erogazione dei servizi richiesti;
- Il dimensionamento del progetto in termini di quantità dei singoli servizi forniti;
- Il piano di attivazione dei servizi contenente il dettaglio di tutte le attività, le fasi i ruoli e le responsabilità previste con le relative date di inizio e fine ovvero, per le Amministrazioni che usufruiscono di servizi preesistenti e se richiesto nel Piano dei Fabbisogni il progetto di migrazione dei servizi contenente l'elenco delle attività, le fasi, i ruoli e le responsabilità previste con le relative date di inizio e fine;
- le specifiche di dettaglio delle prove di collaudo dei servizi per le verifiche di conformità da parte dell'Amministrazione Contraente;
- il prezzo complessivo della fornitura suddiviso tra i diversi servizi richiesti.

Qualora l'Amministrazione Contraente fruisca di servizi preesistenti, Il Fornitore dovrà prevedere, concordandole con l'Amministrazione stessa, le procedure di attivazione che permettano il mantenimento dell'operatività durante le fasi di migrazione.

Nel caso di OdF successivi al primo, dopo la ricezione del **Piano dei Fabbisogni Semplificato**, il tempo massimo per la redazione del Progetto esecutivo, che in tal caso sarà un **Progetto Esecutivo Semplificato**, è ridotto a 10 (dieci) giorni, pena l'applicazione della penale come previsto al paragrafo 8.2. Nella fattispecie il progetto esecutivo semplificato dovrà includere le seguenti indicazioni:

- Il dimensionamento del progetto in termini di quantità dei singoli servizi forniti;
- il prezzo complessivo della fornitura suddiviso tra i diversi servizi richiesti;
- I tempi di attivazione del servizio.

In entrambi i casi sopra menzionati (primo OdF o successivi OdF), l'Amministrazione Contraente, entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento del Progetto Esecutivo (ovvero del Progetto Esecutivo Semplificato) potrà, in alternativa:

- approvare il menzionato progetto e procedere attraverso l'ordine sulla piattaforma. Il Progetto Esecutivo dovrà essere allegato all'ordine, secondo quanto previsto dalle regole di

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



utilizzo della piattaforma di e-procurement. Qualora l'allegato non sia stato caricato sul sistema, l'**Aggiudicatario dovrà rifiutare l'ordine**.

- richiedere chiarimenti e/o modifiche e/o integrazioni del Progetto esecutivo.

In caso di ritardo dell'Amministrazione contraente nell'approvazione ovvero nella richiesta di chiarimenti e/o modifiche, ai fini della misurazione della qualità del servizio, nonché delle relative penali sulla documentazione di cui al successivo paragrafo 8.2, tale ritardo comporterà un allungamento della tempistica di egual misura.

Qualora l'Amministrazione non risponda entro 20 (venti) giorni oltre i dieci previsti l'intera procedura si considererà nulla e si dovrà procedere a una nuova fase preliminare dell'ordine. L'Aggiudicatario dovrà rifiutare l'ordine sul sistema, dandone tempestivamente evidenza all'Amministrazione Contraente.

Nel caso in cui l'Amministrazione Contraente richieda modifiche e/o integrazioni del progetto esecutivo (ovvero del Progetto Esecutivo Semplificato, in caso di OdF successivi al primo), queste dovranno essere formalizzate per iscritto e inviate al Fornitore. Il Fornitore dovrà quindi consegnare il Progetto Esecutivo, con i chiarimenti e le modifiche ben esplicitate o realizzate, entro il termine perentorio di 10 (dieci) giorni dalla data di emissione della richiesta da parte dell'Amministrazione Contraente. In caso di inadempienza si applicherà la penale prevista nel paragrafo 8.2.

Le tempistiche di risposta dell'Amministrazione Contraente saranno le medesime citate in precedenza. La tempistica di attivazione dei servizi, prevista nella progettazione esecutiva, decorrerà dalla data di approvazione finale del Progetto esecutivo da parte dell'Amministrazione Contraente e non potrà mai essere superiore ai tempi massimi definiti dal presente Capitolato Tecnico.

In fase di erogazione dei servizi dovrà essere resa disponibile alle Amministrazioni, sin dall'attivazione degli stessi, una console web (personalizzabile in maniera analoga a quanto espresso in precedenza per le varie interfacce web) attraverso la quale l'Amministrazione Contraente potrà richiedere l'attivazione o la disattivazione delle caselle. Il Fornitore potrà prevedere dei meccanismi di autenticazione della volontà dell'amministrazione, ai fini del calcolo complessivo delle caselle attivate che compongono la remunerazione dei servizi, così come previsto nel paragrafo 2.5. Analogamente, all'interno dello stesso plafond previsto dal Piano di Fabbisogni, i servizi di supporto specialistico potranno essere ordinati anche attraverso la piattaforma web, con meccanismi analoghi a quanto descritto per le caselle.

L'attivazione e/o la disattivazione di una casella, all'interno sempre del numero complessivo previsto dal Piano di Fabbisogni, dovrà avvenire entro 24 ore, pena l'applicazione della penale descritta al paragrafo 8.2. Ai fini del calcolo della remunerazione del servizio, si terrà sempre conto di quanto previsto al precedente paragrafo 2.5 sul numero minimo di caselle da considerare comunque attive e si farà riferimento al giorno 15 di ogni mese come data di rendicontazione del numero delle caselle attive da remunerare.



4.5 Modalità della documentazione

La modalità di consegna prevista per la documentazione prevista nel presente Capitolato e richiesta dall'Amministrazione Contraente e/o dall'Amministrazione Aggiudicatrice sarà effettuata in linea di massima mediante inoltro via PEC. In alternativa sarà possibile la consegna a mano con ricevuta, su supporti digitali CD e/o DVD contenenti i documenti in formato nativo (.doc, .xls, .ppt, pdf, ecc.), accompagnati da lettera di consegna descrittiva dei documenti consegnati.

La consegna sarà ritenuta valida se la documentazione realizzata sarà giudicata completa di tutti i suoi allegati.

Tutti i prodotti consegnati su supporti digitali (CD, DVD) o in via telematica dovranno essere esenti da virus. L'Amministrazione Aggiudicatrice (o l'Amministrazione Contraente per quanto di propria competenza) si riserva di procedere alle verifiche di assenza di virus, secondo le modalità e con gli strumenti che riterrà più opportuni.

4.5.1 Documentazione pre stipula e garanzia

Prima della stipula della Convenzione con l'Aggiudicatario di ciascun lotto, l'Aggiudicatario dovrà inviare – con le tempistiche descritte nel presente capitolato – la seguente documentazione:

- Descrizione del Centro Servizi (cfr. 3.1)
- Piano della Sicurezza (cfr. 3.1)
- Piano della Qualità (cfr. 4.3)
- Nomina del Responsabile della Convenzione, del Responsabile della Sicurezza del Centro Servizi, della struttura organizzativa dei Responsabili Territoriali della Convenzione e relativo Curriculum Vitae (cfr. 4.1 e 4.2)
- Piano di Collaudo (cfr. 7)

Il mancato rispetto delle tempistiche comporteranno l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 8.2.

Tutte le altre rilevazioni e tutta la reportistica di cui al successivo paragrafo dovranno essere consegnate entro il giorno 10 del mese successivo al termine del periodo di riferimento, pena l'applicazione della penale di cui al successivo paragrafo 8.2.

Per quanto riguarda eventuale reportistica ad hoc, il termine di consegna è fissato entro 10 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione Aggiudicatrice e/o Contraente, pena l'applicazione della penale prevista nella successiva sezione 8.2.

Gli eventuali prodotti software, utilizzati dal Fornitore per specifiche esigenze legate all'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, usufruiranno di un periodo di garanzia pari a tutta la durata contrattuale, per consentire l'eliminazione dei difetti del software realizzato o modificato, gli aggiustamenti sulle basi dati ed il conseguente allineamento della documentazione.



5) SERVIZI DI REPORTISTICA E FATTURAZIONE

5.1 Reportistica per le Amministrazioni Contraenti

Il Fornitore, relativamente al lotto di pertinenza, dovrà obbligatoriamente disporre di un sistema di reportistica e produrre, per singola Amministrazione Contraente, almeno i report mensili relativi agli indicatori di qualità e a quelli statistici contenenti almeno le informazioni riportate nelle successive tabelle.

Inoltre a ciascuna Amministrazione Contraente dovrà essere fornito un report di traffico contenente i seguenti dati aggiuntivi per singola casella:

- Numero di messaggi in arrivo nel mese di riferimento
- Numero di messaggi inviati nel mese di riferimento
- Percentuale di occupazione della casella nel mese di riferimento
- Lista degli utenti abilitati all'accesso di caselle istituzionali o di servizio, con indicazione del responsabile della casella

Servizio PEL

Numero di caselle di posta elettronica attive per singolo dominio di posta e per tipologia
Occupazione in termini di MBytes delle singole caselle di posta elettronica
Numero messaggi di posta elettronica in arrivo dall'esterno del singolo dominio di posta e per singola casella di posta
Numero messaggi di posta elettronica inviati all'esterno del singolo dominio di posta e per singola casella di posta
Numero messaggi di posta elettronica interni al singolo dominio di posta e per singola casella di posta
Traffico in termini di MByte totali inviati all'esterno del singolo dominio di posta e distinto per tipologia di accesso (web, pop, imap)
Traffico in termini di MByte totali ricevuti dall'esterno del singolo dominio di posta e distinto per tipologia di accesso (web, pop, imap)
Traffico in termini di MByte totali sviluppati internamente al singolo dominio di posta e distinto per tipologia di accesso (web, pop, imap)
Numero di virus intercettati
Numero e Liste delle estensioni dei file che trasportano i virus identificati
Numero di e-mail di spam intercettate
Numero di e-mail di spam in quarantena
Numero di ticket problem/change con il relativo stato
Occupazione in termini di MBytes dell'archiving

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



Numero totale di accessi per singola casella di posta
Ultimo accesso per singola casella di posta
Numero totale di accessi via web per singola casella di posta
Numero degli accessi al servizio distinto per tipologia (web, pop, imap) per singola casella di posta
Numero complessivo dei messaggi inviati dalle caselle di posta elettronica istituzionali
Numero complessivo dei messaggi di posta elettronica inviata con gli allegati dalle caselle di posta istituzionali
Dati sull'utilizzo delle differenti tipologie di accesso al servizio (per protocolli HTTP, POP, IMAP, ecc...)
Numero di liste di distribuzione definite per singolo dominio
Numero di caselle create/cancellate/bloccate

Servizio PEC

Numero di caselle di posta elettronica attive per singolo dominio di posta e per tipologia
Occupazione in termini di MBytes delle singole caselle di posta elettronica
Numero messaggi di posta elettronica in arrivo dall'esterno del singolo dominio di posta e per singola casella di posta
Numero messaggi di posta elettronica inviati all'esterno del singolo dominio di posta e per singola casella di posta
Numero messaggi di posta elettronica interni al dominio di posta e per singola casella di posta
Traffico in termini di MByte totali inviati all'esterno del singolo dominio di posta e distinto per tipologia di accesso (web, pop, imap)
Traffico in termini di MByte totali ricevuti dall'esterno del singolo dominio di posta e distinto per tipologia di accesso (web, pop, imap)
Traffico in termini di MByte totali sviluppati internamente al singolo dominio di posta e distinto per tipologia di accesso (web, pop, imap)
Numero di virus intercettati
Numero e Liste delle estensioni dei file che trasportano i virus identificati
Numero di e-mail di spam intercettate
Ultimo accesso per singola casella di posta

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804

Allegato 4 – Capitolato Tecnico



Numero totale di accessi via web per singola casella di posta
Numero degli accessi al servizio distinto per tipologia (web, pop, imap) per singola casella di posta
Numero di liste di distribuzione definite per singolo dominio
Numero di ticket problem/change con il relativo stato
Numero complessivo dei messaggi inviati dalle caselle di PEC istituzionali
Numero complessivo dei messaggi di posta elettronica inviata con gli allegati dalle caselle di PEC istituzionali

Per entrambi i servizi PEL e PEC si richiede che sia prodotto e conservato anche dal Fornitore il file (log) contenente gli accessi per tutte le caselle in capo all'Amministrazione Contraente, se quest'ultima ne dovesse fare richiesta in sede di Piano dei Fabbisogni, nonché il file (log) contenente gli accessi ai sistemi della piattaforma per attività di amministrazione e gestione, con indicazione delle credenziali di accesso.

Relativamente ad alcune caselle (massimo 5) indicate dall'Amministrazione Contraente dovrà essere possibile la produzione dei log di traffico in ingresso in un arco temporale di 24 o 48 ore che verrà concordato con l'amministrazione. Tali file in formato testo (.txt) dovranno contenere i log delle buste di trasporto in ingresso per le caselle che l'Amministrazione Contraente avrà specificato. Il formato e i dati presenti nei log saranno quelli previsti dalla normativa PEC (cfr. "Regole tecniche del servizio di trasmissione dei documenti informatici mediante posta elettronica certificata").

Sarà inoltre prodotto giornalmente, per le amministrazioni che ne faranno richiesta, un report aggiuntivo denominato "Report giornaliero per le caselle con invii bloccati": esso conterrà l'elenco di tutte le caselle per le quali sia stato superato i limiti di invii al minuto e al giorno previsti dalla tipologia della singola casella PEC di cui al paragrafo 3.3. Nel caso in cui l'elenco delle caselle sia vuoto verrà ugualmente prodotto il file che conterrà tale informazione. Per tale report si applica la corrispondente penale prevista al successivo paragrafo 8.2.

Inoltre dovranno essere garantiti con cadenza mensile l'invio di tutti i LOG di traffico in entrata e in uscita per tutte le caselle PEC. Tale invio potrà avvenire mediante SFTP da un'area accessibile all'amministrazione.

Soltanto su richiesta dell'Amministrazione Contraente, che andrà formalizzata in sede di Piano dei Fabbisogni, il Fornitore dovrà inviare, anche via SFTP, ogni mese una reportistica contenente almeno i seguenti eventi, relativamente al servizio PEC:

- Busta di Trasporto
- Busta di Anomalia
- Ricevuta Completa di Avvenuta Consegna
- Avviso di Mancata Consegna

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



- Avviso di Mancata Consegna per superamento tempi 12 ore
- Avviso di Mancata Consegna per superamento tempi 24 ore
- Avviso di Mancata Consegna per Virus
- Ricevuta Breve di Avvenuta Consegna
- Ricevuta Sintetica di Avvenuta Consegna.

In sede di Piano dei Fabbisogni l'Amministrazione Contraente e il Fornitore concorderanno il formato del file da trasmettere.

La reportistica relativa agli indicatori statistici mensili sopra indicati dovrà essere inviata all'Amministrazione Contraente entro il 10 del mese successivo al mese di riferimento: in caso di inadempienza si applicheranno le penali di cui al paragrafo 8.2 del presente Capitolato Tecnico.

Per quanto riguarda l'eventuale reportistica ad hoc sugli indicatori statistici, il termine di consegna è fissato entro 10 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione Contraente. In caso di inadempienza si applicheranno le penali di cui al paragrafo 8.2.

Qualora l'Amministrazione possieda un proprio sistema di gestione dei livelli di servizio il Fornitore dovrà rendere disponibile un flusso dati elementari in un formato standard (almeno .xml o .csv) caricabile sul sistema dell'Amministrazione. Il Fornitore concorderà con l'Amministrazione Contraente il formato di tale flusso.

Su richiesta dell'Amministrazione Contraente, l'Aggiudicatario deve rendere disponibili i dati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti per l'erogazione dei servizi contrattualizzati. L'Aggiudicatario deve presentare tale reportistica all'Amministrazione entro 30 giorni dalla richiesta, pena l'applicazione della relativa penale di cui al paragrafo 8.2.

L'Aggiudicatario dovrà garantire elevati livelli di riservatezza nel trattamento delle informazioni documentali.

5.2 Fatturazione per le Amministrazioni Contraenti

Il Fornitore dovrà dotarsi di un sistema che permetta l'erogazione dei seguenti servizi di fatturazione:

- gestione e controllo della fatturazione;
- fornitura dei dati di fatturazione e rendicontazione in formato elettronico (almeno .xml e .csv);
- ripartizione della fatturazione per centro di costo dell'Amministrazione.

La fatturazione dei servizi è indirizzata alle Unità Contraenti, salvo diverse disposizioni da parte delle singole Amministrazioni. Per ogni tipologia di servizio è richiesta una rendicontazione riepilogativa per ogni Amministrazione, con dettagli relativi almeno a:

- le Unità Contraenti;
- il numero d'ordine e il codice identificativo del Contratto di Fornitura a cui la fatturazione si riferisce;
- il periodo di fatturazione previsto;
- la tipologia e le quantità dei servizi erogati;
- i canoni e/o le tariffe applicate.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



I rendiconti periodici e le fatture dovranno essere contabilizzati inviate all'Unità Contraente entro i primi 15 giorni del mese successivo al periodo di riferimento che sarà bimestrale.

Dopo la stipula, prima dell'attivazione della Convenzione, l'Aggiudicatario concorderà con l'Amministrazione Aggiudicatrice il *layout* della fattura.

L'Aggiudicatario dovrà garantire, su richiesta della Amministrazione Contraente:

- la disponibilità dei dati, sia analitici che sintetici, su supporto elettronico (almeno .xml e .csv);
- la possibilità di personalizzazioni in merito alle specifiche esigenze sul formato dei dati che potranno essere manifestate nel corso dell'esecuzione del Contratto di Fornitura. Sarà dovere del Fornitore verificarne la fattibilità fornendo opportune giustificazioni nel caso di impossibilità.

5.3 Dati per l'Amministrazione Aggiudicatrice

Dati relativi ai livelli di servizio

Su richiesta dell'Amministrazione Aggiudicatrice, l'Aggiudicatario dovrà rendere disponibili i dati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti per l'erogazione dei servizi contrattualizzati. L'Aggiudicatario dovrà presentare tale reportistica all'Amministrazione Aggiudicatrice entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta, pena l'applicazione della relativa penale prevista al paragrafo 8).

L'Aggiudicatario dovrà garantire elevati livelli di riservatezza nel trattamento delle informazioni documentali.

Flussi Dati per il Sistema di Monitoraggio delle Convenzioni (c.d. Flussi DataMart)

L'Aggiudicatario è tenuto a svolgere le attività necessarie per consentire all'Amministrazione Aggiudicatrice il corretto monitoraggio dell'andamento della Convenzione: a tal fine deve fornire all'Amministrazione Aggiudicatrice, con periodicità mensile, tutti i dati relativi all'andamento della Convenzione.

Tali informazioni dovranno essere fornite non oltre il quindicesimo giorno del mese successivo a quello di calendario in cui saranno stati effettuati gli Ordinativi di fornitura e le relative attività, pena l'applicazione della relativa penale.

In Allegato 4A – Flussi dati per il sistema di monitoraggio delle Convenzioni” del presente Capitolato Tecnico sono riportate le specifiche relative ad alcune delle informazioni da fornire, con riferimento a:

- modalità di invio dei flussi dati, nomenclatura e formato;
- descrizione dei flussi dati richiesti e interrelazioni;
- regole di generazione dei flussi, con specifiche delle modalità con cui devono essere valorizzati i campi.

Tali dati di rendicontazione e monitoraggio delle forniture e servizi prestati dovranno essere forniti sotto forma di file sequenziale, eventualmente partizionabile, secondo il tracciato e le modalità fissate nel medesimo allegato al presente Capitolato, e/o ai dettagli concordati tra Aggiudicatario e Amministrazione Aggiudicatrice, e con una percentuale massima di record scartati dal sistema *Data*

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



Mart a causa di errori e/o non conformità pari al 10%, per ciascuna tipologia di flusso e per ciascun mese a cui i dati inviati si riferiscono.

Rimane fermo che l'Amministrazione Aggiudicatrice, nel corso di vigenza della Convenzione, si riserva la facoltà di modificare:

- i. l'elencazione dei dati di rendicontazione e monitoraggio;
- ii. il tracciato e le modalità secondo cui i dati medesimi devono essere inoltrati all'Amministrazione Aggiudicatrice anche, se del caso, facendo ricorso agli Ordinativi ricevuti tramite il Sistema.

A tal fine, l'aggiudicatario dovrà garantire la corretta gestione degli Ordinativi sul Sistema, in termini di verifica della correttezza e della completezza degli Ordinativi ricevuti tramite il Sistema e di corretto e tempestivo svolgimento delle attività di accettazione e/o rifiuto degli stessi, dato che, come stabilito dalle Condizioni Generali, l'utilizzo della Convenzione avviene esclusivamente attraverso il Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione.

L'Amministrazione Aggiudicatrice si riserva di effettuare tutte le verifiche che riterrà opportune, addebitandone all'Aggiudicatario i relativi costi nel caso esse dimostrino la non completezza o correttezza dei dati ricevuti.

Dati di consistenza e di consumo

Il Fornitore dovrà, inoltre, prevedere l'invio via PEC all'Amministrazione Aggiudicatrice, entro e non oltre il 10 del mese successivo al mese di riferimento, di un dato, in formato .xls o .csv, di sintesi e di dettaglio (per ciascuna Amministrazione Contraente), che riporti almeno le seguenti informazioni (relativamente al lotto di pertinenza):

- consistenza complessiva delle caselle PEL per profilo
- consistenza complessiva delle caselle PEL attivate per profilo
- consistenza complessiva delle caselle PEC per profilo
- consistenza complessiva delle caselle PEC attivate per profilo
- numero di messaggi di PEL inviati all'esterno dei domini di posta;
- numero di messaggi di PEL ricevuti dall'esterno dei domini di posta;
- numero di messaggi di PEL interni ai domini di posta;
- numero di messaggi di PEC inviati all'esterno dei domini di posta;
- numero di messaggi di PEC ricevuti dall'esterno dei domini di posta;
- numero di messaggi di PEC interni ai domini di posta;
- eventuali successive informazioni richieste dall'Amministrazione Aggiudicatrice durante la vigenza della Convenzione e fino al ventiquattresimo mese successivo al termine della stessa (durata dei contratti attuativi).

Il mancato rispetto di tali tempi comporterà l'applicazione delle penali previste nel paragrafo 8.2.

L'Amministrazione Aggiudicatrice si riserva in ogni caso di richiedere copia, anche su supporto elettronico, del Piano dei fabbisogni e dei Progetti Esecutivi associati ai Contratti di Fornitura emessi.



6) MONITORAGGIO DELLA FORNITURA

Analogamente a quanto previsto dal Decreto Legislativo 39/93 che istituisce le funzioni di monitoraggio per i progetti informatici della Pubblica Amministrazione, l'Amministrazione Aggiudicatrice (e analogamente l'Amministrazione Contraente) si riserva la facoltà di attivare funzioni di monitoraggio nei seguenti settori:

- qualità del servizio erogato;
- conduzione del progetto.

attraverso un appropriato gruppo di lavoro interno all'Amministrazione Aggiudicatrice e/o Amministrazione Contraente stessa.

Nel corso dell'esercizio sarà effettuato, da parte dell'Amministrazione Aggiudicatrice o azienda esterna autorizzata da essa, un monitoraggio periodico o a campione delle modalità di progettazione e di erogazione dei servizi al fine di verificare il rispetto dei parametri prescritti. Qualora da tali rilevazioni risultino delle oggettive non conformità, il Fornitore sarà tenuto ad apportare tutte le modifiche architetturelle necessarie per adeguare l'infrastruttura entro un termine massimo di 60 (sessanta) giorni, pena l'applicazione della penale prevista al paragrafo 8).

Il Fornitore, nel prendere atto di quanto sopra espresso, dovrà rendere disponibile tutta la necessaria collaborazione attraverso la fornitura tempestiva dei dati necessari (su supporto informatico).

6.1 Verifiche ispettive

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dall'Aggiudicatario, la Consip S.p.A. potrà effettuare –avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 in corso di validità – apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche saranno a carico dell'Aggiudicatario che dovrà corrisponderli direttamente all'Organismo di Ispezione nei tempi indicati nella Convenzione. La fattura, relativa al pagamento delle verifiche ispettive svolte, sarà inviata dal suddetto Organismo al fornitore previa emissione di benestare alla fatturazione da parte di Consip S.p.A., allegato a detta fattura.

I costi a carico dell'Aggiudicatario per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive non potranno superare lo 0,5% del valore degli Ordinatori di Fornitura emessi sulla Convenzione, al momento della verifica da parte dell'Organismo di Ispezione.

I costi stimati per l'esecuzione di dette verifiche ispettive saranno indicativamente pari a ad euro 18.450,00 per il lotto 1 (Servizi PEL) ed euro 16.200,00 per il lotto 2 (Servizi PEC).

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio e agli adempimenti contrattuali indicati nel presente Capitolato e nell'Appendice B – “Schema delle verifiche ispettive” del presente capitolato. Tale Schema, in sede di verifica potrà essere oggetto di ulteriori modifiche e/o integrazioni, al fine di verificare tutti gli aspetti della fornitura e gli adempimenti contrattuali descritti nel presente Capitolato Tecnico.

Le “modalità di valutazione”, indicate nel suddetto Schema, sono utilizzate per la verifica del rispetto

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



degli adempimenti contrattuali così come previsti nel Capitolato Tecnico e prevedono una scala di valutazione a cinque livelli. Dette modalità, ove la scala di valutazione a 5 livelli prevista non risulti applicabile, potranno essere derogate con l'utilizzo di una scala di valutazione a due livelli (conformità/non conformità grave), nel qual caso a titolo di esempio anche il ritardo di un solo giorno determinerà il verificarsi della "non conformità grave".

Le verifiche ispettive potranno essere effettuate sia presso le sedi dell'Aggiudicatario sia presso quelle delle Amministrazioni Contraenti che avranno effettuato OdF; l'Aggiudicatario e l'Amministrazione Contraente dovranno, pertanto, attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività.

Le verifiche ispettive potranno essere svolte durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti (indipendentemente dalla data dell'ordine).

L'Organismo di Ispezione, su indicazioni di Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sugli ordinativi emessi dalle amministrazioni. Per tale "ciclo di verifica" si intende il numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con lo "Schema delle verifiche ispettive" e l'importo massimo a disposizione al momento dell'incarico per lo svolgimento delle verifiche stesse.

6.2 Indicatori di Qualità

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura e i relativi indicatori di qualità sono descritti di seguito.

Le modalità di calcolo e gli algoritmi applicati per i singoli indicatori di qualità, fermo restando i requisiti di misura espressi per ciascuno di essi, dovranno essere indicati nel Piano di Qualità della fornitura proposto dall'Aggiudicatario e approvato dall'Amministrazione Aggiudicatrice, come indicato nella precedente sezione 4.3

6.2.1 Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali il Fornitore si impegna a predisporre e installare, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, idonei strumenti di misura hardware e/o software e, ove non possibile, a effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

Nelle seguenti tabelle sono riportati in sintesi gli indicatori e le soglie minime dei livelli di servizio previste.

Servizi PEL

Codice Indicatore	Indicatore	Metrica	Valore di soglia
DIS1	Disponibilità complessiva del servizio di PEL (comprensivo delle componenti di sicurezza)	Misurazione della disponibilità effettiva del servizio di PEL rispetto a quella prevista nel periodo di riferimento	DS1 \geq 99,8% (Profilo Basic)
			DS1 \geq 99,9% (Profili standard e advanced)

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



TRF1	Tempestività di ripristino del servizio di PEL (comprensivo delle componenti di sicurezza)	Misurazione in percentuale del numero di interventi di manutenzione correttiva che rispettano la durata limite di ripristino rispetto al numero totale degli interventi di manutenzione correttiva nel periodo di riferimento	TRF1 = 100% (entro le 8 ore solari) (Profilo Basic)
			TRF1 = 100% (entro le 4 ore solari) (Profili standard e advanced)
DIS2	Disponibilità della componente di “e-mail archiving”	Misurazione della disponibilità effettiva della componente di “e-mail archiving” rispetto a quella prevista nel periodo di riferimento	DIS2 ≥ 99,5%
TRF2	Tempestività di ripristino del corretto funzionamento della componente di “e-mail archiving”	Misurazione in percentuale del numero di interventi di manutenzione correttiva che rispettano la durata limite di ripristino rispetto al numero totale degli interventi di manutenzione correttiva nel periodo di riferimento	TRF2 = 100% (entro le 4 ore solari)
TRM1 ^(*)	Tasso di messaggi (dimensione fino a 100 KB) consegnati in tempo all’interno del dominio di posta	Misurazione in percentuale del numero di messaggi di dimensione fino a 100 KB consegnati in tempo all’interno del dominio di posta rispetto al numero totale di messaggi di dimensione fino a 100 KB consegnati all’interno del dominio di posta	TRM1 ≥ 97% (entro 2 minuti)
TRM2 ^(*)	Tasso di messaggi consegnati in tempo all’interno del dominio di posta	Misurazione in percentuale del numero di messaggi consegnati in tempo all’interno del dominio di posta rispetto al numero totale di messaggi consegnati all’interno del dominio di posta	TRM2 ≥ 99% (entro 30 minuti)
			TRM2 = 100% (entro 60 minuti)

(*) Nella misura dei tempi di consegna all’interno del dominio di posta non saranno considerati eventuali ritardi dovuti a collegamenti e/o apparati di rete non funzionali all’erogazione del servizio (per esempio la connettività locale dell’Amministrazione)

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



Note:

- la finestra di erogazione del servizio sarà H24 x 365 GG;
- il periodo di riferimento (T), espresso in minuti, è definito come:

$$T=24h \times 60min \times G_{Toss}$$

dove:

G_{Toss} = numero di giorni inclusi all'interno del periodo di osservazione (T_{oss}), espresso in mesi.

T_{oss} è pari a 1 mese solare

- la formula per il calcolo della disponibilità è la seguente:

$$D = \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^M d_j}{T} \right) \times 100$$

dove:

D = disponibilità del servizio, espressa come valore percentuale.

M = numero totale di disservizi nel periodo di osservazione.

d_j = durata, espressa in minuti, del disservizio j-esimo, legato ai fermi non programmati, calcolata all'interno della finestra temporale di erogazione del servizio.

Gli orari da rispettare sono i seguenti:

Erogazione del servizio e monitoraggio del sistema di posta	H24 x 365 GG
Servizio presidiato ^(*)	Lun-Ven dalle ore 9:00 alle ore 18:00 escluso festivi
Servizio non presidiato ^(*)	Nel restante intervallo orario, compreso i festivi, in reperibilità a fronte di malfunzionamenti dei sistemi di posta
Help desk	<ul style="list-style-type: none">• Lun-Ven dalle ore 8:00 alle ore 17:00 escluso festivi• Sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00 escluso festivi

^(*) Per servizio presidiato si intende che presso il Centro Servizi, durante la fascia oraria indicata, sono presenti le risorse sistemiche del Fornitore che gestiscono l'infrastruttura sottesa ai servizi e che

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804

Allegato 4 – Capitolato Tecnico



sono in grado di intervenire tempestivamente a fronte di guasti ai sistemi.

Servizi PEC

Per il servizio di posta elettronica certificata si applicano i livelli di servizio riportati nelle regole tecniche della PEC (DM 2 novembre 2005 - Articolo 12 - Livelli di servizio) e sintetizzati nella seguente tabella.

Codice Indicatore	Indicatore	Metrica	Valore di soglia
DIS5	Disponibilità complessiva del servizio di PEC (comprensivo delle componenti di sicurezza)	Misurazione della disponibilità effettiva del servizio di PEC rispetto a quella prevista nel periodo di riferimento	DIS4 \geq 99,8%
ISS	Indisponibilità del servizio di PEC (comprensivo delle componenti di sicurezza)	Misurazione in percentuale della durata temporale del singolo evento di indisponibilità del servizio di PEC rispetto alla indisponibilità totale tollerata nel periodo di riferimento	ISS \leq 50%

Note:

- la finestra di erogazione del servizio sarà H24 x 365 GG;
- il periodo di riferimento (T), espresso in minuti, è definito come:

$$T=24h \times 60min \times G_{Toss}$$

dove:

G_{Toss} = numero di giorni solari inclusi all'interno del periodo di osservazione (T_{oss}), espresso in mesi.

T_{oss} è pari a un mese solare

- la formula per il calcolo della disponibilità è la seguente:

$$D = \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^M d_j}{T} \right) \times 100$$

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



dove:

D = disponibilità del servizio, espressa come valore percentuale.

M = numero totale di disservizi nel periodo di osservazione.

d_j = durata, espressa in minuti, del disservizio j-esimo, legato ai fermi non programmati, calcolata all'interno della finestra temporale di erogazione del servizio.

In aggiunta agli indicatori di qualità sopra descritti, si richiede per il servizio PEC che le ricevute di consegna del messaggio siano prodotte secondo i seguenti livelli di servizio:

- I. RC1HR: Ricevuta di consegna prodotta entro una (1) ora dall'invio per almeno il 90% dei messaggi;
- II. RC2HR: Ricevuta di consegna prodotta entro due (2) ore dall'invio per almeno il 93% dei messaggi.

Tali indicatori, misurati nell'arco temporale T_{oss} , verranno calcolati quale media dei tempi occorsi alle ricevute di consegna.

Relativamente ai due indicatori di qualità RC1HR e RC2HR si applicano le penali previste al successivo paragrafo 8.1.

Servizi di Help Desk

Codice Indicatore	Indicatore	Metrica	Valore di soglia
TPAT	Tempo di attesa per parlare con l'operatore	Misurazione in percentuale del numero di risposte dell'operatore entro i tempi previsti rispetto al numero totale di risposte dell'operatore nel periodo di riferimento. Per tempo di attesa si intende il tempo, misurato in secondi, intercorrente tra la risposta dell'help desk del Fornitore al collegamento con l'operatore, al netto dell'eventuale tempo di navigazione dell'IVR	TPAT \geq 90% (entro 30 secondi)
			TPAT \geq 99% (entro 60 secondi)
CTPS	Chiamate perse	Misurazione in percentuale del numero di chiamate telefoniche perse rispetto al totale delle chiamate entranti effettuate dall'Amministrazione nel periodo di riferimento	CTPS \leq 5%
TMPC	Tempestività della presa in carico	Misurazione in percentuale del numero di richieste prese in carico entro i tempi stabiliti rispetto totale delle richieste prese in carico nel periodo di	TMPC \geq 90% (entro 30 minuti)

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



		riferimento	TMPC \geq 99% (entro 60 minuti)
EFRP	Efficacia di risoluzione dei problemi segnalati dall'utente	Misurazione in percentuale del numero di problemi risolti entro i tempi stabiliti contrattualmente rispetto al numero totale di problemi segnalati nel periodo di riferimento	EFRP \geq 86% (risolti entro 2 ore)
			EFRP \geq 95% (risolti entro 4 ore)
GSTE	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni su caselle di posta e/o relativa utenza	Misurazione in percentuale del numero di operazioni di aggiunta, modifica, cancellazione di una casella di posta e/o della relativa utenza eseguite entro i tempi stabiliti rispetto al numero di operazioni su caselle di posta e/o relativa utenza eseguite nel periodo di riferimento	GSTE \geq 98% (entro 4 ore)
			GSTE = 100% (entro 8 ore)
GSTM	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni sulla lista di distribuzione	Misurazione in percentuale del numero di operazioni di aggiunta, modifica, cancellazione di elementi dalla lista di distribuzione eseguite entro i tempi stabiliti rispetto al numero di operazioni eseguite sulla lista di distribuzione nel periodo di riferimento	GSTM \geq 98% (entro 4 ore)
			GSTM = 100% (entro 8 ore)
RTBC	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni di blocco di caselle di posta elettronica	Misurazione in percentuale del numero di operazioni di blocco di caselle di posta elettronica eseguite entro i tempi stabiliti rispetto al numero di operazioni blocco di caselle di posta elettronica eseguite	RTBC \geq 95% (entro 30 minuti)
			RTBC = 100% (entro 1 ora)
RTRP	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni di reset password	Misurazione in percentuale del numero di operazioni di reset password eseguite entro i tempi stabiliti rispetto al numero di operazioni reset password eseguite	RTRP \geq 95% (entro 30 minuti)
			RTRP = 100% (entro 1 ora)

Qualora l'Amministrazione Contraente o l'Amministrazione Aggiudicatrice a loro insindacabile giudizio, ritengano che il Fornitore non rispetti i parametri di qualità del servizio di Help Desk per il tempo di attesa e per le chiamate perse, potranno richiedere in qualsiasi momento al Fornitore di eseguire una specifica campagna di misura, con modalità di dettaglio concordate con il richiedente, realizzata a

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



cura e spese del Fornitore entro 30 giorni; in mancanza il richiedente potrà affidare a qualificata società esterna le rilevazioni richieste addebitandone il costo al Fornitore, fatta salva l'applicazione delle penali previste al successivo paragrafo 8.1

Gli SLA saranno misurati all'interno della seguente fascia oraria del servizio di Help desk:

Help desk	<ul style="list-style-type: none">•Lun-Ven dalle ore 8:00 alle ore 17:00 escluso festivi•Sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00 escluso festivi
-----------	--

Il periodo di riferimento (T), espresso in minuti, è definito come:

$$T=9h \times 60min \times G_{Toss-lv} + 6h \times 60min \times G_{Toss-sab}$$

dove:

- $G_{Toss-lv}$ = numero di giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì, escluso i festivi, inclusi all'interno del periodo di osservazione (T_{oss}), espresso in mesi.
- $G_{Toss-sab}$ = numero di sabati, escluso i festivi, inclusi all'interno del periodo di osservazione (T_{oss}), espresso in mesi.
- T_{oss} è pari a 1 mese solare.

Tutti gli indicatori di qualità saranno misurati e inviati all'Amministrazione Contraente mensilmente e su tale finestra temporale saranno calcolate ed eventualmente applicate le penali di cui al successivo paragrafo 8.1.

La percentuale degli indicatori di qualità relativi alla disponibilità sarà arrotondata alla frazione decimale di punto sulla base del secondo decimale:

- per difetto se la parte decimale è $\leq 0,05$;
- per eccesso se la parte decimale è $> 0,05$.

La percentuale degli altri indicatori di qualità sarà, invece, arrotondata al punto percentuale sulla base del primo decimale:

- per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$;
- per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$.

La rendicontazione delle rilevazioni relative agli indicatori di qualità, con il calcolo delle relative penali maturate, dovrà essere consegnata all'Amministrazione Contraente e all'Amministrazione Aggiudicatrice, se richiesta, entro il giorno 10 del mese successivo al periodo di riferimento. In caso di inadempienza si applicheranno le penali di cui al paragrafo 8.2.

Per quanto riguarda eventuale reportistica ad hoc sugli indicatori di qualità, il termine di consegna è fissato entro 10 (dieci) giorni dalla richiesta dell'Amministrazione Contraente e/o dell'Amministrazione Aggiudicatrice. In caso di inadempienza si applicheranno le penali di cui al paragrafo 8.2.

L'Amministrazione Aggiudicatrice e/o l'Amministrazione Contraente si riservano di effettuare tutte le verifiche che riterranno opportune, addebitandone al Fornitore i relativi costi nel caso esse dimostrino la non completezza o correttezza dei dati ricevuti.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



Per il servizio PEL è richiesto di rendere disponibile all'Amministrazione Contraente, qualora la struttura tecnica interna ne ravvisi l'opportunità, una console web (personalizzabile come descritto in precedenza per altre interfacce web) con una vista in tempo reale sugli indicatori relativi alle prestazioni generali del servizio e sugli indicatori relativi alle prestazioni lato utente. Per questi ultimi indicatori si richiede che il Fornitore posizioni strumenti per la raccolta dati presso la rete delle Amministrazioni e ne fornisca l'accesso anche al personale tecnico dell'amministrazione. Sarà obbligo del Fornitore garantire il monitoraggio anche degli apparati di rete che dovrà installare presso l'amministrazione, ai fini dell'erogazione dei servizi, quali per esempio Domain Controller o Firewall, per l'analisi delle problematiche che potranno insorgere anche a livello di rete interna dell'amministrazione, ma che comunque siano da addebitare agli apparati di rete del Fornitore. Il monitoraggio dovrà anche essere realizzato in termini di login-logout, dall'esterno e dall'interno alla rete dell'Amministrazione, garantendo a quest'ultima una console per effettuare le proprie verifiche.

6.2.2 Revisione degli indicatori di qualità

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta dell'Amministrazione Aggiudicatrice; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula della convenzione e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

L'Amministrazione Aggiudicatrice e l'Aggiudicatario, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati.



7) COLLAUDI E VERIFICHE DI CONFORMITÀ

Nel presente capitolo verranno descritte le modalità di effettuazione dei collaudi propedeutici alla stipula delle convenzioni per ciascun lotto, e le attività di verifica di conformità dei servizi.

7.1 Collaudi Pre Stipula

I servizi oggetto della fornitura sono soggetti a prove di Collaudo atte a verificare la conformità di quanto predisposto e/o realizzato per l'esecuzione dell'affidamento rispetto ai requisiti esposti nel presente Capitolato.

Il Fornitore entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione di avvenuta aggiudicazione dovrà predisporre quanto necessario per l'erogazione di tutti i servizi previsti dal presente Capitolato Tecnico e inviare all'Amministrazione Aggiudicatrice, pena l'applicazione della penale prevista nel paragrafo 8.2, la comunicazione di "Pronti al Collaudo" con il Piano di Collaudo che conterrà le "Specifiche di collaudo" che costituiranno una guida operativa per la Commissione di collaudo che verrà nominata dall'Amministrazione Aggiudicatrice.

Eventuali richieste di modifica e/o integrazione dell'Amministrazione Aggiudicatrice dovranno essere recepite dal Fornitore nel documento "Specifiche di collaudo" entro 5 (cinque) giorni dalla ricezione della richiesta, pena l'applicazione della penale prevista nel paragrafo 8.2.

L'Amministrazione Aggiudicatrice approverà per iscritto il Piano di Collaudo, eventualmente emendato secondo le proprie richieste.

Per ciascun lotto, le specifiche dovranno contenere almeno le prove riguardanti le funzionalità e la sicurezza dei servizi oggetto della presente procedura.

L'Amministrazione Aggiudicatrice nominerà apposita Commissione, costituita da tre persone con sede lavorativa a Roma, per l'esecuzione delle prove di collaudo che dovranno essere eseguite entro 10 (dieci) giorni dall'approvazione del Piano di Collaudo.

La Commissione stilerà al termine di ciascuna giornata di prove un Verbale di Collaudo in contraddittorio con il Fornitore: tale verbale dovrà essere sottoscritto dalla Commissione di Collaudo e dal Responsabile della Convenzione, di cui al paragrafo 4.1.

Il Fornitore dovrà fornire anche personale, sistemi, attrezzature, locali e quant'altro necessario all'esecuzione delle prove di collaudo, nonché farsi carico di oneri derivanti da eventuali trasferte fuori sede della Commissione.

L'Amministrazione Aggiudicatrice si riserva la facoltà di procedere parzialmente all'esecuzione delle prove di collaudo effettuando dei test a campione delle funzionalità richieste verificando per le altre prove quanto riportato nella documentazione di riscontro cartacea del Fornitore.

Qualora dai test effettuati in sede di primo collaudo i servizi non risultassero conformi alle specifiche di dettaglio delle prove di collaudo, il Fornitore dovrà eliminare i vizi accertati entro 10 (dieci) giorni, pena l'applicazione della penale prevista nel paragrafo 8.2. La Commissione entro 10 (dieci) giorni dal secondo invio del "pronti al collaudo" procederà ad una seconda prova di collaudo.

In caso di esito sfavorevole della seconda prova, se entro 30 (trenta) giorni non si arriva all'esito positivo del collaudo, per fatti direttamente imputabili al Fornitore, oltre alla applicazione delle penali

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



previste nel paragrafo 8.2, è facoltà dell'Amministrazione Aggiudicatrice di revocare l'aggiudicazione. Per entrambi i lotti, la stipula della Convenzione potrà avvenire soltanto al superamento positivo del collaudo dei servizi.

7.2 Verifica di conformità

Alla ricezione da parte del Fornitore della comunicazione di avvenuta attivazione iniziale (cfr. paragrafo 3.5.1) ovvero di avvenuta completa migrazione (cfr. paragrafo 3.5.2), l'Amministrazione Contrente potrà procedere alla verifica delle funzionalità dei servizi secondo modalità simili a quanto riportato nel paragrafo precedente, opportunamente personalizzate in base al proprio progetto esecutivo (cfr. paragrafo 4.4.1).

All'esito positivo delle verifiche di conformità, verrà rilasciato dall'amministrazione un relativo verbale. La data di tale verbale costituirà la "Data di Accettazione del Servizio" e quindi di inizio servizio, salvo diverso accordo in sede di progettazione esecutiva.

Durante il periodo di vigenza della Convenzione e dei singoli contratti attuativi, è facoltà dell'Amministrazione Aggiudicatrice e dell'Amministrazione Contraente richiedere verifiche di conformità dei servizi a campione, secondo quanto descritto nel paragrafo precedente, previa relativa comunicazione inviata al Fornitore con un congruo anticipo. Resta fermo il diritto dell'Amministrazione Aggiudicatrice e dell'Amministrazione Contraente di richiedere tale verifica a campione al solo Fornitore che dovrà garantire e autocertificare l'esito positivo. Tale comunicazione costituirà il verbale di conformità la cui data si riterrà data di accettazione del servizio.



8) PENALI

Gli inadempimenti contrattuali da parte dell'Aggiudicatario possono far scaturire penali che si suddividono in due tipologie:

1. Penali sugli indicatori di qualità: sono le penali previste a seguito del mancato rispetto dei livelli di servizio qualitativi di cui al paragrafo 6.2 sugli indicatori di qualità.
2. Penali sul rispetto delle tempistiche contrattuali: sono le penali previste per il mancato rispetto dei termini temporali previsti nel presente capitolato.

8.1 Penali sugli indicatori di qualità

Nelle seguenti tabelle sono riportati in sintesi gli indicatori di qualità di cui al paragrafo 6.2 e le relative penali applicabili per servizio.

Per il calcolo e l'applicazione delle penali si farà sempre riferimento agli indicatori di qualità misurati sul mese di riferimento (T_{oss}).

Per Importo del Servizio (IS) si intende l'importo alla base del calcolo delle penali, pari all'ammontare dei canoni dovuti per il mese di riferimento (T_{oss}), per ciascun servizio contrattualizzato dall'Amministrazione Contraente.

Servizi PEL

Codice Indicatore (cfr. 6.2)	Indicatore (cfr. 6.2)	Penale	Soggetto che ha facoltà di applicare la penale
DIS1	Disponibilità complessiva del servizio di PEL (comprensivo delle componenti di sicurezza)	2% dell'IS di PEL per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione con un importo minimo di € 500,00. (DIS1 - Profilo Basic)	Amministrazione Contraente
		2% dell'IS di PEL (base e avanzato) per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione con un importo minimo di € 1.000,00 (DIS1 - Profilo standard e advanced)	Amministrazione Contraente
TRF1	Tempestività di ripristino del servizio di PEL (comprensivo delle componenti di sicurezza)	1% dell'IS di PEL con un importo minimo di € 500,00 (TRF1 - Profilo basic)	Amministrazione Contraente
		1% dell'IS di PEL (base e avanzato) con un importo minimo di € 1.000,00 (TRF1 - Profilo standard e advanced)	Amministrazione Contraente



DIS2	Disponibilità della componente di "email archiving"	2% dell'IS della componente di "email archiving" per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione con un importo minimo di € 500,00	Amministrazione Contraente
TRF2	Tempestività di ripristino del corretto funzionamento della componente di "email archiving"	2% dell'IS della componente di "email archiving" con un importo minimo di € 500,00	Amministrazione Contraente
TRM1	Tasso di messaggi (dimensione fino a 100 KB) consegnati in tempo nel dominio di posta	0,5% dell'IS di PEL (profili standard e advanced) per ogni 1% di scostamento in diminuzione	Amministrazione Contraente
TRM2	Tasso di messaggi consegnati in tempo nel dominio di posta	0,8% dell'IS di PEL (profili standard e advanced) per ogni 1% di scostamento in diminuzione, nel caso di messaggi consegnati entro 30 minuti	Amministrazione Contraente
		1% dell'IS di PEL (profili standard e advanced) per ogni 1% di scostamento in diminuzione, nel caso di messaggi consegnati entro 60 minuti	Amministrazione Contraente

Servizi PEC

Codice Indicatore (cfr. 6.2)	Indicatore (cfr. 6.2)	Penale	Soggetto che ha facoltà di applicare la penale
DIS5	Disponibilità complessiva del servizio di PEC (comprensivo delle componenti di sicurezza)	2% dell'IS di PEC (tutti i profili) per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione con un importo minimo di € 500,00	Amministrazione Contraente
ISS	Indisponibilità del servizio di PEC (comprensivo delle componenti di	1% dell'IS di PEC (tutti i profili) con un importo minimo di € 500,00	Amministrazione Contraente

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



	sicurezza)		
--	------------	--	--

Relativamente agli indicatori di qualità RC1HR e RC2HR, di cui al precedente paragrafo 6.2, l'Amministrazione Contraente ha la facoltà di applicare una penale di euro 500 per ogni ora di ritardo.

Servizi di Help Desk

Codice Indicatore (cfr. 6.2)	Indicatore (cfr. 6.2)	Penale	Soggetto che ha facoltà di applicare la penale
TPAT	Tempo di attesa per parlare con l'operatore	€ 500,00 per ogni 1% di scostamento in diminuzione, nel caso di risposta dell'operatore entro 30 secondi	Amministrazione Contraente – Campagna di misura
		€ 1.000,00 per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione, nel caso di risposta dell'operatore entro 60 secondi	Amministrazione Contraente – Campagna di misura
CTPS	Chiamate perse	€ 500,00 per ogni 1% di scostamento in aumento	Amministrazione Contraente – Campagna di misura
TMPC	Tempestività della presa in carico	0,5% dell'IS di PEL (tutti i profili) e PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 500,00, nel caso di presa in carico entro 30 minuti	Amministrazione Contraente
		0,5% dell'IS di PEL (tutti i profili) e PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 1.000,00, nel caso di presa in carico entro 60 minuti	Amministrazione Contraente
EFRP	Efficacia di risoluzione dei problemi segnalati dall'utente	1% dell'IS di PEL (tutti i profili) e PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 500,00, nel caso di risoluzione entro 2 ore	Amministrazione Contraente

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



		1% dell'IS di PEL (tutti i profili) e PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 1.000,00, nel caso di risoluzione entro 4 ore	
GSTE	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni su caselle di posta e/o relativa utenza	1% dell'IS di PEL (tutti i profili) o PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 500,00, nel caso di operazioni eseguite entro 4 ore	Amministrazione Contraente
		1% dell'IS di PEL (tutti i profili) o PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 1.000,00, nel caso di operazioni eseguite entro 8 ore	Amministrazione Contraente
GSTM	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni sulla lista di distribuzione	1% dell'IS di PEL (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 500,00, nel caso di operazioni eseguite entro 4 ore	Amministrazione Contraente
		1% dell'IS di PEL (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 1.000,00, nel caso di operazioni eseguite entro 8 ore	Amministrazione Contraente
RTBC	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni di blocco di caselle di posta elettronica	1% dell'IS di PEL (tutti i profili) e PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 500,00, nel caso di operazioni di blocco eseguite entro 30 minuti	Amministrazione Contraente
		1% dell'IS di PEL (tutti i profili) e PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 1.000,00, nel caso di operazioni di blocco eseguite entro 1 ora	Amministrazione Contraente

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



RTRP	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni di reset password	1% dell'IS di PEL (tutti i profili) e PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 500,00, nel caso di operazioni di reset password eseguite entro 30 minuti	Amministrazione Contraente
		1% dell'IS di PEL (tutti i profili) e PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 1.000,00, nel caso di operazioni di reset password eseguite entro 1 ora	Amministrazione Contraente

8.2 Penali sul rispetto delle tempistiche

Nella tabella seguente sono riportate le penali previste in caso di mancato rispetto dei termini temporali contrattuali previsti.

Codice Indicatore	Attività	Termine di consegna	Penale	Soggetto che ha facoltà di applicare la penale
DCS	Consegna del documento di descrizione del Centro servizi (cfr. 3.1)	entro 15 giorni dalla ricezione della comunicazione di avvenuta aggiudicazione	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice
PSCS	Consegna del Piano di Sicurezza del Centro Servizi (cfr. 3.1)	entro 15 giorni dalla ricezione della comunicazione di avvenuta aggiudicazione	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice
VPSCS	Variazione del Piano di Sicurezza del Centro Servizi (cfr. 3.1)	entro 10 giorni dalla ricezione della richiesta di variazione del Piano di Sicurezza del Centro Servizi	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice
RDC	Nomina del Responsabile della	entro 15 giorni dalla ricezione della	€ 1.000,00 per ogni	Amministrazione Aggiudicatrice

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



	Convenzione (cfr. 4.1)	comunicazione di avvenuta aggiudicazione	giorno di ritardo	
RCS	Nomina del Responsabile del Centro Servizi (cfr. 4.1)	entro 15 giorni dalla ricezione della comunicazione di avvenuta aggiudicazione	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice
RTC	Nomina della Struttura organizzativa dei Responsabili Territoriali della Convenzione (cfr. 4.2)	entro 15 giorni dalla ricezione della comunicazione di avvenuta aggiudicazione	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice
CPQ	Consegna del Piano di Qualità (cfr. 4.3)	entro 15 giorni dalla ricezione della comunicazione di avvenuta aggiudicazione	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice
VPQ	Variazione del Piano di Qualità (cfr. 4.3)	entro 15 giorni dalla ricezione della richiesta di variazione del Piano di Qualità	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice
CCV	Consegna CV (cfr. 3.4)	entro 15 giorni dalla ricezione della comunicazione di avvenuta aggiudicazione	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice
HDNO	Comunicazione del numero telefonico ed il numero di fax dedicati al servizio di "Customer Care"	entro 10 (dieci) giorni a decorrere dalla data di stipula della Convenzione	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice
GRDC	Gestione delle problematiche nell'esercizio dei contratti attuativi sotto la responsabilità del Responsabile della	entro 5 giorni dalla ricezione della richiesta dell'Amministrazione Aggiudicatrice e/o Contraente	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice e/o Amministrazione Contraente

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804

Allegato 4 – Capitolato Tecnico



	Convenzione (cfr. 4.1)			
GRRDC	Gestione dei reclami/disservizi/segnalazione dell'Amministrazione Aggiudicatrice e/o Contraente (cfr. 4.1)	entro 5 giorni dalla ricezione della richiesta dell'Amministrazione Aggiudicatrice e/o Contraente	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice e/o Amministrazione Contraente
SFPSS	Sostituzione della figura professionale	entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione Contraente	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente
AIMS	Servizio di Attivazione iniziale senza migrazione (cfr. 3.5.1)	entro 30 giorni dall'accettazione dell'OdF	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente
TPM	Rispetto della tempistica del piano di migrazione (cfr. 3.5.2)	entro 4 mesi dall'accettazione dell'OdF, ovvero 2 nei casi previsti al paragrafo 3.5.2	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente
RRPP	Consegna dei Rapporti di Progetto (cfr. 4.2)	entro 10 giorni dal termine del periodo di migrazione previsto nel Progetto Esecutivo	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente
RRCC	Consegna del Rapporto Conclusivo (cfr.4.2)	entro 5 giorni dopo il termine del periodo di migrazione indicato nel Progetto Esecutivo	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente
GRRTC	Gestione dei reclami/disservizi/segnalazione dell'Amministrazione Contraente (cfr. 3.5.2)	entro 5 giorni dalla ricezione della richiesta dell'Amministrazione Contraente	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente
CPE	Consegna del documento "Progetto Esecutivo" (cfr. 4.4.1)	entro 30 giorni dalla ricezione del piano dei Fabbisogni	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente
CPES	Consegna del	entro 10 giorni dalla	€ 1.000,00	Amministrazione

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



	documento “Progetto Esecutivo Semplificato” (cfr. 4.4.1)	ricezione del Piano dei Fabbisogni Semplificato	per ogni giorno di ritardo	Contraente
RPE	Recepimento delle modifiche e/o integrazioni sul documento “Progetto Esecutivo” (cfr. 4.4.1)	entro i 10 giorni dalla richiesta di modifiche e/o integrazioni	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente
ATDTC	Tempistica di Attivazione/Disattivazione di una casella (cfr. 4.4.1)	entro 24 ore dalla richiesta	€ 100,00 per ogni ora di ritardo	Amministrazione Contraente
RIS	Invio della reportistica relativa agli indicatori statistici (cfr. 5.1)	entro il 10 del mese successivo al mese di riferimento	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente
RAHAC	Invio reportistica ad hoc richiesta dall'Amministrazione Contraente (cfr. 5.1)	entro 10 giorni dalla richiesta	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente
RLS	Invio dati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti (cfr. 5.1)	entro 30 giorni dalla richiesta	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente
RLSC	Invio dati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti (cfr. 5.3)	entro 30 giorni dalla richiesta	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice
FDM	Invio Flussi Datamart (cfr. 5.3)	entro il 15 del mese successivo a quello di calendario in cui sono stati effettuati gli OdF	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice
SDM	Percentuale di scarti nei flussi Datamart (cfr. 5.3)	NA	€ 50,00 per ogni punto percentuale eccedente il valore del 10%	Amministrazione Aggiudicatrice
DCC	Invio dati di	entro il 10 del mese	€ 500,00 per	Amministrazione

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



	consistenza e di consumo (cfr. 5.3)	successivo al mese di riferimento	ogni giorno di ritardo	Aggiudicatrice
RMA	Realizzazione Modifiche Architetture a seguito di monitoraggio (cfr. 6))	entro 60 giorni dalla notifica di non conformità	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice
CPPC	Comunicazione di "Pronti al Collaudo" con relativo Piano di Collaudo (cfr. 7))	entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione di avvenuta aggiudicazione	€ 2.000 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice
RSC	Recepimento delle richieste di modifica e/o integrazione sul documento "Specifiche di collaudo" (cfr. 7))	entro 5 giorni dalla ricezione della richiesta di modifica e/o integrazione	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice
CSPC	Comunicazione del "Pronti al Collaudo" a seguito di eliminazione dei vizi accertati dalla commissione di collaudo (cfr. 7))	entro 10 giorni dalla formalizzazione dei vizi accertati durante il primo collaudo	€ 4.000 per ogni giorno solare di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice
TCESSP	Termine del collaudo a partire dall'esito sfavorevole della seconda prova	NA	€ 6.000 per ogni giorno solare a partire dall'esito sfavorevole della seconda prova	Amministrazione Aggiudicatrice
RGCIB	Produzione del "Report giornaliero per le caselle con invii bloccati"	ogni giorno	€ 100 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804

Allegato 4 – Capitolato Tecnico



APPENDICE A – DESCRIZIONE DEL CENTRO SERVIZI

In coerenza con quanto indicato al paragrafo 3.1, l'Aggiudicatario di ciascuno dei due lotti dovrà descrivere il Centro Servizi che verrà realizzato e reso disponibile per l'esecuzione dei servizi oggetto di gara.

In particolare, sia per i servizi PEL che per i servizi PEC, dovrà essere descritta l'infrastruttura e la piattaforma che l'Aggiudicatario metterà a disposizione.

Il documento verrà inviato all'Amministrazione Aggiudicatrice, secondo quanto descritto nel Capitolato Tecnico, prima della stipula della Convenzione e costituirà parte integrante e sostanziale della stessa. Esso dovrà contenere – per ciascun lotto - una descrizione dettagliata del Centro Servizi che verrà messo a disposizione delle Amministrazioni Contraenti per l'erogazione dei servizi PEL e PEC oggetto della presente procedura di gara, secondo i requisiti prescritti.

In particolare, la progettazione, la realizzazione e la gestione dei servizi dovranno obbligatoriamente essere tali da soddisfare criteri di alta affidabilità, disponibilità e resilienza mediante soluzioni ridondate (a titolo di esempio mirroring, clustering, load balancing) su tutte le sue componenti essenziali dell'infrastruttura. Quest'ultima dovrà obbligatoriamente essere attiva H24 per 365 giorni l'anno: la gestione e la manutenzione ordinaria della stessa (per esempio installazioni di patch di sicurezza, service pack, riorganizzazione di dB, ecc.) non dovranno produrre disservizi all'utente. Eventuali fermi programmati per manutenzione straordinaria dovranno essere concordati e autorizzati dall'Amministrazione Aggiudicatrice.

Il Fornitore dovrà garantire, per l'intera durata contrattuale, l'evoluzione tecnologica dell'infrastruttura HW e della piattaforma SW (per esempio manutenzioni correttive, evolutive, innalzamenti di versioni, ecc.) senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione Contraente né per l'Amministrazione Aggiudicatrice.

Tale evoluzione tecnologica dovrà essere garantita almeno nelle seguenti ipotesi:

- quando il produttore dichiara la fine del supporto manutentivo del/i componente/i HW della struttura in esercizio
- quando l'implementazione dell'evoluzione della piattaforma SW necessita di un cambiamento del/i componente/i HW dell'infrastruttura in esercizio.

Gli strumenti HW/SW ed eventuali licenze client necessarie all'erogazione e alla fruibilità dei servizi saranno a carico dell'Aggiudicatario, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione Contraente né tanto meno per l'Amministrazione Aggiudicatrice.

I prodotti SW proposti dall'Aggiudicatario dovranno essere all'ultimo livello di versione disponibile al momento della partecipazione alla presente procedura di gara. L'Aggiudicatario dovrà descrivere dettagliatamente la soluzione in termini di architettura, tecnologia, prodotti Hardware e Software utilizzati per l'implementazione dei servizi.

Tutti gli adeguamenti tecnologici dovranno essere tempestivamente comunicati all'Amministrazione Aggiudicatrice secondo modalità che verranno concordate con quest'ultima.

Il Fornitore dovrà dare adeguata comunicazione all'Amministrazione Contraente nei casi di qualunque tipo di aggiornamento, come per esempio quello relativo ai certificati.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804

Allegato 4 – Capitolato Tecnico



Il Centro Servizi da cui il Fornitore erogherà i servizi di cui al presente Capitolato potrà essere dislocato su una o più sedi operative e dovrà obbligatoriamente essere connesso, in alta affidabilità, a carico dell'Aggiudicatario, sia alla rete internet sia alla rete SPC adeguandosi alle sue future evoluzioni, mediante connessioni ottenute da uno o più Fornitori qualificati SPC di connettività ai sensi del D.Lgs. 42/2005. La connessione a SPC dovrà avvenire nel rispetto dei requisiti di sicurezza richiesti ad ogni organizzazione che si interconnette. Qualora il Fornitore non sia provvisto del necessario livello di sicurezza per tale collegamento, potrà acquisirlo attraverso i servizi SPUN del contratto SPC.

Il fornitore è obbligato all'utilizzo di tale interconnessione con la rete SPC solo ed esclusivamente per le finalità dei servizi oggetto della presente procedura di gara, configurandosi quale "Gestore di Pubblico Servizio".

Il Centro Servizi sarà tale da garantire tutti i livelli di sicurezza previsti dalle normative vigenti, dalla comunità SPC e dalle regole tecniche riportate nel presente Capitolato Tecnico, in particolar modo:

- la presenza di un ambiente sicuro e protetto (sicurezza fisica);
- garanzia di riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni trattate (sicurezza logica);
- l'impiego di mezzi idonei e l'adozione di processi e procedure per la gestione sicura delle informazioni (sicurezza organizzativa)

L'erogazione dei servizi ed i sistemi coinvolti dovranno soddisfare pienamente le seguenti disposizioni di legge:

- Legge 82/2005 e sue successive integrazioni "Codice dell'amministrazione digitale";
- D.l.vo 196/2003 "Testo unico delle disposizioni in materia di privacy", con particolare riferimento alle disposizioni relative agli Amministratori di Sistema.

Inoltre, si richiede che l'Aggiudicatario mantenga per tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi la certificazione ISO/IEC 27001, per la quota parte direttamente legata ai servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico.

Il Fornitore dovrà provvedere affinché il Centro Servizi sia un ambiente sicuro e protetto, caratterizzato da:

- un sistema di controllo degli accessi, ad accesso singolo, mediante smartcard personale o dispositivo alternativo al fine di garantire l'accesso ai locali relativi a tale ambiente esclusivamente a personale autorizzato;
- sorveglianza 24 ore al giorno, per tutti i giorni dell'anno.

I server dislocati presso il Centro Servizi dovranno prevedere dei meccanismi di sicurezza fisica che impediscano il furto locale di dati (es. blocco di tutte le periferiche rimovibili scrivibili).

Il Fornitore dovrà assicurare apparati di continuità dell'Energia Elettrica e utilizzare un sistema di segnalazione degli allarmi di tipo locale o remoto.

Le aree destinate ad ospitare gli apparati dovranno essere protette contro gli incendi mediante idonee misure di rilevazione ed intervento.

Le aree destinate ad ospitare gli apparati dovranno essere protette contro gli allagamenti mediante idonee misure di rilevazione ed intervento. Nel caso i locali si trovino a livello stradale o inferiore,

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



dovranno essere previsti sistemi anti-allagamento dotati di opportune pompe idrauliche.

Gli apparati attivi di rete dovranno essere posizionati in armadi di cablaggio con chiusura a chiave.

Il sistema operativo dei serventi che erogano il servizio dovrà soddisfare i seguenti requisiti (DPCM 31/10/2000, Art. 7, comma 1):

- a) l'univoca identificazione ed autenticazione degli utenti;
- b) la protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri;
- c) la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati;
- d) la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantirne la identificazione.

In particolare i sistemi operativi dovranno risultare conformi alle specifiche indicate nella circolare AIPA n. 31 del 21/6/2001 e successive modificazioni.

Le registrazioni di sicurezza dovranno essere protette da modifiche non autorizzate (DPCM 31/10/2000, Art. 7, comma 4 e successive modificazioni).

Per ogni Amministrazione Contraente dovrà essere garantito, nell'ambito dell'infrastruttura comune alle PA, l'isolamento e la protezione dei dati.

Il Fornitore dovrà garantire che tutti gli apparati necessari all'erogazione dei servizi del presente Capitolato siano gestiti solo da personale univocamente individuato.

Il Fornitore dovrà avere procedure documentate inerenti gli aspetti di sicurezza, ad esempio:

- accesso fisico delle persone agli edifici in cui sono situati apparati;
- accesso fisico delle persone ai locali contenenti apparati;
- regole per l'accesso da parte di personale esterno (fornitori, addetti alla manutenzione, visitatori, etc.);
- gestione degli strumenti per l'accesso ad eventuali casseforti ed armadi blindati (combinazioni delle casseforti, chiavi degli armadi, etc.);
- gestione degli archivi cartacei (regole per la conservazione, modalità di consultazione, eventuale registrazione degli accessi, etc.);
- gestione di situazioni anomale;
- ripristino dell'interruzione dell'erogazione di energia elettrica;
- procedure di backup e di restore;
- procedure di escalation.

Il Fornitore dovrà inoltre garantire un'apposita area sui propri sistemi dove rilasciare la reportistica di cui al precedente paragrafo 5) qualora l'Amministrazione Contraente ne chieda la trasmissione attraverso il protocollo SFTP.

Il documento descrittivo del Centro Servizi – **per ciascuno lotto** – avrà la seguente struttura:

Titolo: DESCRIZIONE DEL CENTRO SERVIZI ____ (indicando PEL, per il Lotto 1 – PEL e PEC, nel caso per il Lotto 2 – PEC)

Sommario

1. PREMESSA

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804



(a disposizione dell'Aggiudicatario per l'introduzione del documento)

2. DESCRIZIONE DELL'INFRASTRUTTURA

(completa di ogni dettaglio, come descritto in precedenza. Sarà possibile strutturare questa parte in sub paragrafi identificati delle parti costituenti l'infrastruttura al fine di agevolare la lettura e la comprensione delle amministrazioni contraenti, con particolare riguardo alle tecnologie scelte per l'erogazione dei singoli servizi e alle loro configurazioni, quali per esempio la scelta realizzativa per il Single Sign-On).

3. EVENTUALI ELEMENTI DI INTERESSE PER LE AMMINISTRAZIONI

(a disposizione dell'Aggiudicatario per fornire alle Amministrazioni informazioni tecnico-operative per la predisposizione dei propri sistemi informativi)



APPENDICE B – SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Penale per rispetto SLA
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A1 - Tempo emissione del "Progetto Esecutivo"	30gg solari dalla data di ricezione del <i>Piano dei Fabbisogni</i>	Capitolato Tecnico 4.4.1	Confronto fra la Data di invio all'Aggiudicatario del Piano dei Fabbisogni e la data di ricezione del disegno esecutivo da parte dell'Amministrazione	> Piano dei Fabbisogni > Documento "Progetto Esecutivo"	Conformità: $T < 30\text{gg}$ Conforme con osservazioni: $T = 30\text{ gg}$ Non Conformità Lieve: $31\text{gg} \leq T \leq 35\text{gg}$ Non Conformità Importante: $36\text{gg} \leq T \leq 40\text{ gg}$ Non Conformità Grave: $T > 40\text{gg}$	SI



A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A2 - Tempo emissione del "Progetto Esecutivo Semplificato"	10gg solari dalla data di ricezione della richiesta del Piano dei Fabbisogni Semplificato	Capitolato Tecnico 4.4.1	Confronto fra la Data di invio all'aggiudicatario del Piano dei Fabbisogni Richiesta del disegno esecutivo e la data di ricezione del disegno esecutivo da parte dell'Amministrazione	> Piano dei Fabbisogni > Documento "Progetto Esecutivo Semplificato" –	Conformità: T<10gg Conforme con osservazioni: T=10gg Non Conformità Lieve: 11gg ≤ T ≤ 15gg Non Conformità Importante: 16gg ≤ T ≤ 25gg Non Conformità Grave: T>25gg	SI
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A3 - Rispetto della Tempistica nel caso di attivazione iniziale	30gg solari dalla data di accettazione dell'OdF da parte del Fornitore	Capitolato Tecnico 3.5.1	Confronto fra la Data di accettazione dell'OdF e la data di attivazione dei servizi prevista nel Progetto Esecutivo.	> OdF > Comunicazione di attivazione dei servizi	Conformità: T≤30 gg Non Conformità: T>30 gg	SI
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A4 - Rispetto della Tempistica nel servizio di migrazione	2/4 mesi dalla data di accettazione dell'OdF da parte del Fornitore	Capitolato Tecnico 3.5.2	Confronto fra la Data di accettazione dell'OdF e la Data di termine del servizio di migrazione prevista nel Progetto Esecutivo.	> OdF > Comunicazione di avvenuta migrazione	Conformità: T≤2 mesi / 4 mesi Non Conformità: T>2 mesi / 4 mesi	SI

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804

Allegato 4 – Capitolato Tecnico



C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C1 - Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti in fase di gara; - dei servizi fatturati rispetto a quelli erogati	Capitolato Tecnico 5.2	Corrispondenza dei servizi e dei prezzi fatturati con i beni servizi erogati	Fattura e documenti allegati, OdF	Conformità: correttezza nella fatturazione; Non conformità grave: non correttezza nella fatturazione	NO
C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C2 – Invio della reportistica relativa agli indicatori statistici mensili	Entro il 10 del mese successivo al mese di riferimento	Capitolato Tecnico 5.1 e	Data di consegna della reportistica	> Reportistica mensile	Conformità: T<giorno 10 del mese Conforme con osservazioni: T=giorno 10 del mese Non Conformità Lieve: giorno 11 ≤T ≤giorno 15 Non Conformità Importante: giorno 16 ≤T ≤ giorno 20 Non Conformità Grave: T>giorno 21	SI

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica (PEL) e di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 1804

Allegato 4 – Capitolato Tecnico



C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C3 – Invio della reportistica ad hoc richiesta dall'Amministrazione Contraente	10 gg dalla richiesta dell'Amministrazione Contraente	Capitolato Tecnico 5.1	Confronto fra la data di richiesta dell'Amministrazione e la data di presentazione della reportistica	> Richiesta dell'Amministrazione > Reportistica ad hoc	Conformità: T<10 gg Conforme con osservazioni: T=10 gg Non Conformità Lieve: 11 gg ≤ T ≤ 15gg Non Conformità Importante: 16 gg ≤ T ≤ 21gg Non Conformità Grave: T>22gg	SI
C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C4 – Invio dei dati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti	30 gg dalla data di richiesta dell'Amministrazione Contraente	Capitolato Tecnico 5.3	Confronto fra la data di richiesta dell'Amministrazione (con qualunque mezzo, lettera, email, fax, PEC) e la data di presentazione della reportistica (con qualunque mezzo, lettera, email, fax, PEC)	> Richiesta dell'Amministrazione > Reportistica sui dati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti	Conformità: T<30 gg Conforme con osservazioni: T=30 gg Non Conformità Lieve: 31 gg ≤ T ≤ 45gg Non Conformità Importante: 46 gg ≤ T ≤ 51gg Non Conformità Grave: T>51gg	SI