



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 CERTIFICATA (PEC) E DEI SERVIZI DI RECAPITO CERTIFICATO A NORMA DEL REGOLAMENTO EIDAS (REM – POLICY IT) – ID 2556

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



INDICE

1)	PREMESSA.....	5
1.1	Contesto.....	5
1.2	Definizioni	5
1.3	Obiettivi dell’iniziativa e struttura del presente documento.....	8
2)	CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA	8
2.1	Oggetto	8
2.2	Durata	9
2.3	Modalità di erogazione e remunerazione dei servizi PEC e REM-IT	9
3)	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	11
3.1	Il centro servizi per i servizi PEC e REM-IT	11
3.2	Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) e di Recapito Certificato ai sensi del regolamento eIDAS n. 910/2014 (REM-policy IT)	13
3.2.1	Descrizione e requisiti del servizio.....	13
3.2.2	Caratteristiche delle Caselle	14
3.2.2.1	Caselle standard	16
3.2.2.2	Caselle strutturate	16
3.2.2.3	Caselle massive small:	16
3.2.2.4	Caselle massive medium:	16
3.2.2.5	Caselle massive large:.....	17
3.2.2.6	Caselle massive extra large:.....	17
3.2.2.7	Caselle massive mega:.....	17
3.3	Servizi di adeguamento dei servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) ai servizi di Recapito Certificato a norma del regolamento eIDAS n. 910/2014 (REM-Policy-IT)	17
3.4	Servizi di Conservazione Digitale	18
3.5	Servizio di supporto operativo.....	19
3.5.1	Servizio di supporto per l’interfacciamento con la PEC/REM-IT dei sistemi informativi dell’amministrazione.	21
3.5.2	Servizio di supporto per la configurazione delle caselle.....	21
3.6	Servizi Inclusi nella Fornitura	21
3.6.1	Servizio di attivazione iniziale	21

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



3.6.2	Servizio di migrazione	21
3.6.3	Servizio di phase out.....	23
3.6.4	Servizio di Customer Care e di Help Desk	23
3.6.4.1	Descrizione	24
3.6.4.1.1	Requisiti dell'Help Desk di primo livello.....	24
3.6.4.1.2	Requisiti dell'Help Desk di secondo livello	26
4)	GOVERNANCE E CONTRATTI ATTUATIVI.....	27
4.1	Governance della Convenzione	27
4.2	Governance degli OdF.....	28
4.3	Assicurazione Qualità.....	29
4.4	Attività propedeutiche al perfezionamento dei Contratti Attuativi.....	29
4.4.1	Piano dei Fabbisogni e Piano Operativo	29
4.4.1.1	Fase Preliminare	29
4.4.1.2	Fase Operativa.....	30
4.4.1.3	Variazioni del piano dei fabbisogni.....	31
4.5	Modalità di consegna della documentazione	32
4.5.1	Documentazione pre stipula e garanzia.....	32
5)	ATTIVITÀ CONNESSE.....	33
5.1	Reportistica per le Amministrazioni.....	33
5.2	Dati per Consip S.p.A.	35
5.3	Ulteriore reportistica per Consip S.p.A., rendicontazione e fatturazione.....	36
6)	MONITORAGGIO DELLA FORNITURA	38
6.1	Verifiche ispettive	38
6.2	Indicatori di Qualità	39
6.2.1	Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità	39
7)	COLLAUDI E VERIFICHE DI CONFORMITÀ.....	48
7.1	Collaudi Pre Stipula	48
7.2	Verifica di conformità.....	49
8)	PRESCRIZIONI SPECIFICHE RELATIVE AI SERVIZI PEC, REM-IT E AI SERVIZI DI CONSERVAZIONE DIGITALE.....	49

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



8.1	Prescrizioni specifiche relative ai Servizi PEC e ai Servizi REM-IT	49
8.2	Prescrizioni specifiche relative ai Servizi di Conservazione Digitale	50
8.2.1	Qualificazione cloud.....	50
8.2.2	Exit Strategy e Grace Period.....	52
8.2.3	Adeguamento dei corrispettivi	52
8.3	Prescrizioni specifiche relative alla Cybersicurezza	53
9)	PENALI.....	54
9.1	Penali sugli indicatori di qualità	54
9.2	Penali sul rispetto delle tempistiche.....	57
APPENDICE A – SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE.....		65



1) PREMESSA

1.1 Contesto

Il regolamento UE 910/2014 (eIDAS) ha introdotto il concetto di Servizi fiduciari qualificati che sono stati equiparati ex lege (cfr. D.Lgs. 13 dicembre 2017 n. 217) alla posta elettronica certificata, già regolamentata dal D.Lgs. 82/2005. Con le successive modifiche apportate al D.Lgs. 82/2005 dalla L. 12/2019, poiché la PEC non è un servizio conforme al citato regolamento comunitario, il legislatore ha inteso rendere tale sistema di comunicazione conforme al Regolamento eIDAS, prevedendo la futura adozione di apposito DPCM avente ad oggetto le misure necessarie a garantire la conformità dei servizi di posta elettronica certificata al regolamento eIDAS.

Lo scorso 9 agosto 2022 AgID, (Agenzia per l'Italia Digitale) ha emanato la Determinazione Dirigenziale n. 233/2022 con la quale l'Agenzia ha approvato e adottato le regole tecniche per tali servizi, secondo i criteri di adozione standard ETSI – REM Policy IT 1.0, approvati a fine maggio 2022 dall'organismo europeo preposto all'adozione degli standard. Ciò ha fatto sì che si siano poste le basi tecniche per l'evoluzione delle piattaforme PEC - per come finora sono state conosciute - in piattaforme REM Policy IT.

Lo switch-off della PEC e lo switch-on dei servizi REM-IT dovrebbe avvenire indicativamente entro il primo semestre 2024.

1.2 Definizioni

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

- **Amministrazione:** le stazioni appaltanti, nonché gli altri soggetti che - ai sensi della normativa vigente - sono legittimati ad utilizzare la presente Convenzione;
- **Fornitore:** l'Impresa selezionata nell'ambito della presente procedura che fornirà il servizio a seguito della stipula della Convenzione;
- **Produttore:** il fornitore dei servizi di conservazione digitale qualora diverso dal Fornitore;
- **Unità Ordinante/i:** gli Uffici e le persone fisiche delle Amministrazioni 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, comprensivo degli eventuali allegati, con il quale le Amministrazioni, attraverso le Unità Ordinanti e con le modalità indicate nelle Condizioni Generali della Convenzione, manifestano la loro volontà di utilizzare la Convenzione, impegnando il Fornitore alla prestazione dei servizi richiesti nel rispetto delle modalità e delle specifiche contenute nel presente Capitolato Tecnico, nonché alle condizioni economiche fissate dal Fornitore medesimo nell'Offerta Economica;
- **Contratto Attuativo:** l'accordo stipulato dalle Amministrazioni con il Fornitore mediante l'Ordinativo di Fornitura, che recepisce le prescrizioni e le condizioni fissate nella Convenzione e che si perfeziona secondo le modalità indicate nelle Condizioni Generali della Convenzione;
- **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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



- **Service Level Agreement (SLA):** elementi che regolano i termini qualitativi e i livelli di servizio richiesti;
- **DPCM:** Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, da adottarsi ai sensi dell'art. 65, comma 7, del D.L. 135/2018, convertito in legge 12/2019, con il quale saranno adottate le misure necessarie a garantire la conformità dei servizi di posta elettronica certificata (PEC), di cui agli articoli 29 e 48 del decreto legislativo n. 82 del 7 marzo 2005, al regolamento (UE) n. 910 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE
- **Regole Tecniche:** *“Regole tecniche per i servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS n. 910/2014 - Criteri di adozione standard ETSI - REM-Policy- IT 1.0”*, approvate e adottate dall'AgID ai sensi dell'art. 14-bis, comma 2, lett. a) del D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i., nelle more della pubblicazione del DPCM, e che successivamente potranno essere integrate in virtù di successivi atti regolatori e normativi, ivi compreso in particolare il DPCM medesimo potrà ulteriormente integrare
- **Servizi REM-IT:** sottoinsieme dei servizi REM previsti in ambito comunitario, da erogarsi secondo le Regole Tecniche così come integrate dal DPCM
- **Servizi PEC:** servizi di Posta Elettronica certificata per come disciplinati dalla normativa vigente antecedentemente all'entrata in vigore del DPCM;
- **CAD:** D.Lgs. 82/2005;
- **DPCM 2013:** Decreto del Presidente del Consiglio di Ministri del 3 dicembre 2013, recante *“Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5 -bis , 23 -ter , comma 4, 43, commi 1 e 3, 44 , 44 -bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005”*
- **Regolamento PEC:** DPR 11 febbraio 2005 n. 68 *“Regolamento concernente disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata”*
- **Regole Tecniche PEC:** 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”*
- **Regolamento Privacy:** Regolamento UE 2016/679 (*“Regolamento generale sulla protezione dei dati”*) e s.m.i. e relativa normativa nazionale;
- **Data di Switch-Off:** data, che potrà coincidere con quella di entrata in vigore del DPCM (a decorrere dalla quale, secondo quanto previsto dall'art. 65, comma 7, del D.L. 135/2018, convertito in legge 12/2019, sarà abrogato l'art. 48 del CAD) o con la diversa data indicata nel DPCM medesimo, a decorrere dalla quale i Servizi PEC non avranno più valore ai fini di legge;
- **Data di Switch-On:** data, che potrà coincidere con la Data di Switch-Off o con la diversa data eventualmente indicata nel DPCM, a decorrere dalla quale i Servizi REM-IT saranno equiparati, ai fini di legge, agli attuali Servizi PEC;
- **Catalogo ACN:** catalogo predisposto dall'Autorità per la Cybersicurezza Nazionale (ACN),

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



contenente, tra l'altro, il servizio cloud di Conservazione Digitale erogato dal Fornitore.



1.3 Obiettivi dell'iniziativa e struttura del presente documento

Il presente Capitolato disciplina gli aspetti tecnici della Convezione relativa all'erogazione dei servizi di Posta Elettronica Certificata (di seguito Servizi PEC ovvero PEC) e dei futuri servizi REM-IT (come definiti al precedente paragrafo 1.2), necessari a soddisfare fabbisogni ed esigenze eterogenee relative alle comunicazioni elettroniche formali da parte delle Amministrazioni Pubbliche, nonché i Servizi di Conservazione Digitale.

L'obiettivo principale della presente iniziativa è quello di consentire alle Pubbliche Amministrazioni di effettuare e ricevere comunicazioni elettroniche aventi valore legale ai sensi di quanto previsto dal CAD e dalle altre normative di settore.

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

2) CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

2.1 Oggetto

La presente iniziativa ha ad oggetto i seguenti servizi:

- a) **Servizi PEC:** servizi, così come definiti al precedente paragrafo 1.2, da intendersi ai fini della presente iniziativa quali fornitura di caselle (con conservazione digitale dei messaggi opzionale, su richiesta dell'Amministrazione, fino al limite del 100% di capacità di ciascuna casella), come descritto successivamente, **da erogarsi fino alla Data di Switch-Off (come definita al precedente paragrafo 1.2);**
- b) **Servizi REM-IT:** servizi, così come definiti al precedente paragrafo 1.2, da intendersi ai fini della presente iniziativa quali fornitura di caselle (con conservazione digitale dei messaggi opzionale, su richiesta dell'Amministrazione, fino al limite del 100% di capacità di ciascuna casella), **da erogarsi a decorrere dalla Data di Switch-On (come definita al precedente paragrafo 1.2);**
- c) **Servizi di adeguamento dei Servizi PEC ai Servizi REM-IT:** servizi di adeguamento, da erogarsi al fine di consentire il passaggio da Servizi PEC a Servizi REM-IT, in base a quanto sarà previsto dal DPCM;
- d) **Servizi di Conservazione Digitale:** servizi, opzionali, di conservazione digitale dei messaggi in misura eccedente rispetto al limite del 100% di capacità di ciascuna casella di cui alle precedenti lettere a) e b), qualora richiesti dall'Amministrazione;
- e) **Servizi di supporto operativo:** servizi volti a supportare la configurazione delle caselle PEC/REM-IT e l'interfacciamento della PEC/REM-IT con i sistemi informativi dell'amministrazione;
- f) **Servizi inclusi nella fornitura:** servizio di attivazione iniziale, servizio di migrazione, servizio di phase-out, servizio di customer care e di help desk, centro servizi;
- g) **Governance della Convezione;**
- h) **Attività connesse:** fatturazione, rendicontazione e reportistica.

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



Si precisa che:

- i servizi di cui alle precedenti lettere c), d) ed e), potranno essere richiesti dall'Amministrazione esclusivamente nel caso in cui siano richiesti i servizi di cui alla precedente lettera a) e/o di cui alla precedente lettera b);
- i servizi di cui alle precedenti lettere f), g) e h) si intendono ricompresi e remunerati con i prezzi offerti, rispettivamente, per i servizi di cui alla precedente lettera a) e/o per i servizi di cui alla precedente lettera b);

Si precisa altresì che i Servizi di Conservazione Digitale, costituiscono servizi SaaS.

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 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 attivazione** della Convenzione stessa, eventualmente prorogata di 6 (sei) mesi in costanza di massimale.

Per durata della Convenzione si intende il periodo entro il quale le Amministrazioni potranno emettere Ordinativi di Fornitura (come definiti nel paragrafo 1.2) nei confronti del Fornitore per l'approvvigionamento delle prestazioni oggetto della Convenzione stessa.

I singoli Contratti Attuativi (come definiti nel paragrafo 1.2) avranno decorrenza a partire dal perfezionamento del Contratto Attuativo e fino al termine del quarantottesimo mese successivo.

2.3 Modalità di erogazione e remunerazione dei servizi PEC e REM-IT

L'appalto prevede l'erogazione dei servizi indicati alle lettere a) e b) del paragrafo 2.1 attraverso un Centro Servizi di proprietà o comunque nella disponibilità del Fornitore.

A tal fine:

- come previsto nel Disciplinare di Gara (par. 7.1), già al momento della presentazione dell'offerta ciascun concorrente dovrà essere iscritto all'elenco pubblico gestori PEC tenuto dall'AgID, ai sensi dell'art. 14 del Regolamento PEC (come definito al precedente paragrafo 1.2) e consultabile al seguente link <https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/posta-elettronica-certificata/elenco-gestori-pec>;
- in ogni caso l'aggiudicatario dovrà essere operativo al momento di presentazione della comunicazione di "Pronti al Collaudo" di cui al paragrafo 22.1, lett. i), del Disciplinare di Gara;
- come previsto nel Disciplinare di Gara (par. 22), qualora l'«elenco di fiducia» per i servizi REM-IT sia disponibile prima della stipula della Convenzione, l'aggiudicatario già prima della stipula dovrà essere iscritto a tale elenco;
- come previsto al successivo paragrafo 8.1, qualora al momento della stipula della Convenzione non sia ancora disponibile l'«elenco di fiducia» per i servizi REM-IT, il Fornitore dei servizi REM-IT, dovrà conseguire l'iscrizione allo stesso entro almeno 30 giorni dall'operatività dello stesso

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



o comunque entro almeno l'eventuale superiore termine concordato con la Consip S.p.A. Per le Amministrazioni che fruiscono già di servizi PEC sarà necessario uno specifico piano di migrazione degli stessi che costituirà parte integrante del piano operativo (cfr. paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** che dovrà essere formalmente approvato dall'Amministrazione e caricato sulla piattaforma di e-procurement all'atto della finalizzazione dell'OdF, il tutto come successivamente descritto.

Il modello di remunerazione dei servizi è basato:

- a) su "canoni mensili unitari" per singola casella attivata (a seconda che sia PEC o REM-IT sarà applicato il rispettivo prezzo offerto);
- b) su "canoni mensili unitari" per ciascun TB attivato per la conservazione digitale dei messaggi della singola casella, eccedenti il 100% della capacità della casella stessa incluso nella fornitura;
- c) a "consumo" per i servizi di supporto operativo;
- d) *una tantum* per i servizi di adeguamento dei servizi PEC ai servizi REM-IT per ciascuna casella.

Si precisa che nel periodo transitorio di migrazione le caselle saranno remunerate sulla base dei canoni offerti e delle quantità effettivamente migrate e attive sulla piattaforma del Fornitore.

Si rileva altresì che i corrispettivi per la prestazione dei servizi matureranno in ragione dei prezzi unitari offerti del Fornitore 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 all'ultimo giorno di ogni mese.**



3) DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Nel presente capitolo vengono descritti i servizi oggetto della fornitura.

Il Fornitore 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 PEC e REM-IT

L'erogazione dei servizi PEC e REM-IT da parte del Fornitore avverrà adoperando un'infrastruttura di proprietà o comunque nella disponibilità del Fornitore, ferma restando l'iscrizione al registro PEC/REM-IT come indicato al precedente paragrafo 2.3.

Tale infrastruttura può anche non essere dedicata alle sole Amministrazioni e dovrà obbligatoriamente essere sempre attiva H24 per 365 giorni l'anno. La gestione e la manutenzione ordinaria dell'infrastruttura (per esempio installazioni di patch di sicurezza, service pack, riorganizzazione di dB, ecc.) non dovranno produrre disservizi alle Amministrazioni.

Il Fornitore dovrà garantire, per l'intera durata contrattuale, l'evoluzione tecnologica dell'infrastruttura HW e della relativa piattaforma SW (per esempio manutenzioni correttive, evolutive, innalzamenti di versioni, ecc.) senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione né per Consip S.p.A., secondo quanto sarà previsto dalle Autorità di settore nell'ambito della propria attività istituzionale. Le prestazioni oggetto della fornitura resteranno comunque sempre quelle di cui al precedente paragrafo 2.1.

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

- CAD (come definito al precedente paragrafo 1.2);
- Regolamento Privacy (come definito al precedente paragrafo 1.2), applicabile, con particolare riferimento alle disposizioni relative agli Amministratori di Sistema;
- DPCM (come definito al precedente paragrafo 1.2) ed eventuali ss.mm.ii., ove applicabile.

Inoltre, si richiede che il Fornitore mantenga per tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi la certificazione ISO/IEC 27001 con riferimento al Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni relativamente ai servizi oggetto della fornitura erogati dal Centro Servizi.

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 smart card 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

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556



misure di rilevazione ed intervento.

Le aree destinate ad ospitare gli apparati dovranno essere protette contro gli allagamenti mediante idonee misure di rilevazione e intervento. Nel caso i locali si trovino a livello stradale o inferiore, 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 server che erogano il servizio PEC (e successivamente REM-IT) dovrà soddisfare i seguenti requisiti di cui all'art. 7, comma 1, del DPCM 2013 (come definito al precedente paragrafo 1.2):

- 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, ai sensi dell'art. 7, comma 4 e ss.mm.ii. del DPCM 2013 (come definito al precedente paragrafo 1.2).

Per ogni Amministrazione dovrà essere garantito, nell'ambito dell'infrastruttura comune alle amministrazioni, 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 agli aspetti di sicurezza, ad esempio:

- elenco del personale autorizzato coinvolto nel servizio;
- 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 successivo paragrafo 5) qualora l'Amministrazione ne chiedi la trasmissione attraverso il protocollo SFTP.

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



3.2 Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) e di Recapito Certificato ai sensi del regolamento eIDAS n. 910/2014 (REM-policy IT)

Il servizio consiste nella fornitura di caselle PEC (poi REM-IT, come descritto precedentemente) per consentire ai titolari e agli utenti delle caselle 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, con corrispondenza elettronica avente valore legale, secondo quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale.

Il servizio sarà differenziato per modalità di accesso, capacità e volumi di traffico, prevedendo le seguenti tipologie di caselle, come di seguito elencato e successivamente descritte in dettaglio:

- **standard**, le cui caratteristiche sono descritte alla successiva sezione 3.2.2.1;
- **strutturata**, le cui caratteristiche sono descritte alla successiva sezione 3.2.2.2;
- **massiva small**, le cui caratteristiche sono descritte alla successiva sezione 3.2.2.3;
- **massiva medium**, le cui caratteristiche sono descritte alla successiva sezione 3.2.2.4;
- **massiva large**, le cui caratteristiche sono descritte alla successiva sezione 3.2.2.5.
- **massiva extra large**, le cui caratteristiche sono descritte alla successiva sezione 3.2.2.6
- **massiva mega**, le cui caratteristiche sono descritte alla successiva sezione 3.2.2.7.

3.2.1 Descrizione e requisiti del servizio

I Servizi PEC di cui al precedente paragrafo 2.1 lett. a) dovranno rispondere ai seguenti requisiti previsti dall'attuale normativa di riferimento:

1. Regolamento PEC (come definito al precedente paragrafo 1.2);
2. CAD (come definito al precedente paragrafo 1.2);
3. Regole Tecniche PEC (come definite al precedente paragrafo 1.2)

I servizi REM-IT di cui al precedente paragrafo 2.1 lett. b) dovranno essere conformi alle regole tecniche pubblicate da AgID con la Determinazione Dirigenziale n. 233/2022 del 9 agosto 2022 e alle possibili nuove norme e prassi che potranno essere introdotte.

Il Fornitore, inoltre, nel corso della durata contrattuale e senza oneri aggiuntivi, dovrà impegnarsi ad adottare le misure necessarie per adeguare le caratteristiche dei servizi (PEC e REM-IT) 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 e regolatori ivi incluse apposite circolari adottate da AgID, entro i tempi previsti dalla normativa vigente, nell'esercizio delle sue funzioni di vigilanza e controllo sull'attività dei gestori di posta elettronica certificata e dei futuri servizi REM-IT.

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 (compatibilmente con quanto sarà previsto dalle regole tecniche per i servizi REM-IT);
- modalità web, mediante browser web che utilizzino protocolli conformi agli standard riportati nelle regole tecniche.

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



Il servizio dovrà obbligatoriamente consentire la creazione di caselle sia su nuovi domini di PEC (e successivamente REM-IT) indicati dalle Amministrazioni sia su quelli preesistenti.

Per tali servizi si richiede che l'interfaccia Web, per l'accesso alle caselle, nonché agli altri servizi previsti dal presente capitolato, sia personalizzabile con l'inserimento del logo dell'amministrazione e con la personalizzazione dei font, dei colori e delle immagini. Per quanto concerne la tipologia di ricevuta della consegna l'Amministrazione dovrà poter scegliere in sede di piano di fabbisogni se riceverla breve, sintetica oppure completa.

Il Fornitore del servizio dovrà pubblicare, su indicazione dell'Amministrazione, le caselle di PEC, e in futuro REM-IT se la normativa lo avrà previsto, sull'Indice degli Indirizzi della Pubblica Amministrazione e dei Gestori dei Pubblici Servizi.

3.2.2 Caratteristiche delle Caselle

Il presente paragrafo descrive le caratteristiche minime che dovranno possedere le caselle (inizialmente PEC e successivamente REM-IT).

Le **caratteristiche comuni a tutte le tipologie di caselle** sono le seguenti:

- Invio dello stesso messaggio fino ad almeno 1000 destinatari
- Dimensione massima dei messaggi pari ad almeno 50 MB per caselle adoperate tramite client;
- Possibilità di recupero autonomo della password (c.d. "reset password") attraverso apposito link di reset e secondo quanto previsto dalle normative di settore relativamente alla sicurezza delle password;
- Conservazione digitale dei messaggi inviati/ricevuti dalla singola casella (opzionale e su richiesta dell'Amministrazione) per uno spazio complessivo – per casella – pari alla dimensione unitaria della stessa;
- Invio automatico di messaggi di alerting alle caselle che non vengono accedute da almeno sei mesi;
- Invio automatico di messaggi di alerting alle caselle che hanno raggiunto il 90% dello spazio previsto.

Per le caselle non mediate da applicazioni, la dimensione massima dei messaggi (di cui al secondo punto del precedente elenco) deve essere scalabile a 70 MB per interfaccia web ovvero fino a 100 MB se presente un allegato di tale dimensione.

Le **caratteristiche comuni alle tipologie di caselle standard e strutturate**, in aggiunta alle precedenti, sono di seguito riportate:

- Avvisi via SMS (verso un numero mobile preconfigurato) o email (indirizzo ordinario preconfigurato) dell'arrivo di un nuovo messaggio PEC/REM-IT;
- Inoltro dei messaggi di PEC/REM-IT ricevuti verso un indirizzo email (la c.d. posta elettronica ordinaria).

Dovrà essere prevista una modalità di ricerca delle mail e delle ricevute, secondo regole

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



personalizzabili dall'Amministrazione.

La dimensione unitaria di ciascuna casella sarà raddoppiata allo scadere del ventiquattresimo mese di vigenza del relativo contratto attuativo. Di conseguenza lo spazio di conservazione digitale (opzionale e richiesto eventualmente dall'amministrazione) sarà adeguato alla nuova dimensione delle caselle. L'eventuale spazio di conservazione digitale aggiuntivo, descritto alla successiva sezione **Errore**. **L'origine riferimento non è stata trovata.**, sarà conseguentemente ridimensionato, se acquisito nel primo biennio di vigenza dei Contratti Attuativi, e ricondotto alla nuova dimensione.

Di tale adeguamento l'Amministrazione e il Fornitore dovranno dare traccia, fin dall'inizio, nel piano dei fabbisogni e nel piano operativo di cui al successivo paragrafo 4.4, anche ai fini della quantificazione dell'importo complessivo del Contratto Attuativo.

Su richiesta dell'Amministrazione dovrà essere garantita la funzionalità di accesso, attraverso le proprie credenziali e la propria autenticazione, a più caselle all'interno del medesimo dominio (c.d. **accesso multicasella**).

Nel piano operativo descritto successivamente, il Fornitore individuerà i browser e i client compatibili con la propria piattaforma.

Con riguardo alla configurazione delle caselle dovrà essere possibile che il "nome" della casella possa essere scelto autonomamente dall'Amministrazione, **fermo restando la normativa tecnica di settore che vincola i gestori PEC (e successivamente REM-IT) alle prescrizioni di sicurezza dovute.**

In sede di creazione delle caselle si richiede che il primo cambio password avvenga al primo accesso.

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 dell'Amministrazione, da erogare con le modalità di cui al successivo paragrafo 3.6.4. Per le richieste di assistenza legate a caselle mediate da applicazioni dovrà essere attivabile direttamente l'help desk di 2° livello.

I servizi PEC e REM-IT dovranno obbligatoriamente prevedere anche servizi di sicurezza previsti dalla normativa vigente e un servizio di antispam. Il servizio dovrà obbligatoriamente permettere, su richiesta dell'Amministrazione, la possibilità di inibire il colloquio con caselle di posta elettronica ordinaria.

Per le caselle strutturate e ad uso massivo, il Fornitore dovrà inviare all'Amministrazione 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.

Per le caselle massive dovrà essere disponibile un prospetto riepilogativo delle spedizioni effettuate. Per tali caselle dovrà anche essere possibile l'invio a una lista di destinatari (per esempio attraverso caricamento di una lista secondo un formato definito dal Fornitore) con la possibilità di personalizzare l'oggetto e il corpo del messaggio per ciascun destinatario.

Su richiesta dell'Amministrazione, 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 (strutture tecniche) di creare/attivare/disattivare autonomamente caselle e liste di distribuzione, sia singole (input da web)

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



sia multiple (input da file).

Su richiesta dell'Amministrazione, 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.

3.2.2.1 Caselle standard

Le caselle standard dovranno possedere le seguenti caratteristiche tecniche:

- dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 6 Gigabyte;
- accesso monoutente;
- numero massimo di messaggi inviati al giorno pari ad almeno 500;

3.2.2.2 Caselle strutturate

Le caselle strutturate dovranno possedere le seguenti caratteristiche tecniche:

- dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 12 Gigabyte;
accesso multiutente profilato, ossia con credenziali di accesso personali, e/o mediato da un'applicazione (esclusa dalla fornitura) a traffico non massivo (nel caso dei servizi REM-IT, la titolarità della casella sarà conforme a quanto previsto dalla relativa normativa; tuttavia dovrà essere garantito l'accesso a più utenti, con credenziali e autenticazioni personali e con la conservazione dei relativi log di accesso);
- numero massimo di messaggi inviati giorno pari ad almeno 500;
- numero massimo di invii al minuto pari ad almeno 50 (nel caso di accesso mediato da applicazione);

3.2.2.3 Caselle massive small:

Le caselle massive small dovranno possedere le seguenti caratteristiche tecniche:

- dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 15 Gigabyte;
- accesso mediato da un'applicazione;
- numero massimo messaggi inviati 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.

3.2.2.4 Caselle massive medium:

Le caselle massive medium dovranno possedere le seguenti caratteristiche tecniche:

- dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 30 Gigabyte;
- accesso mediato da un'applicazione;
- numero massimo di messaggi inviati 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.

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



3.2.2.5 Caselle massive large:

Le caselle massive large dovranno possedere le seguenti caratteristiche tecniche:

- dimensione unitaria delle caselle pari a 45 Gigabyte;
- accesso mediato da un'applicazione;
- numero massimo di messaggi inviati 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.

3.2.2.6 Caselle massive extra large:

Le caselle massive extra-large dovranno possedere le seguenti caratteristiche tecniche:

- dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 90 Gigabyte;
- accesso mediato da un'applicazione;
- numero massimo di messaggi inviati al 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.

3.2.2.7 Caselle massive mega:

Le caselle massive mega dovranno possedere le seguenti caratteristiche tecniche:

- dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 120 Gigabyte
- accesso mediato da un'applicazione;
- numero massimo di messaggi inviati al giorno pari ad almeno 100.000, eventualmente ampliabile – su richiesta dell'Amministrazione e per determinati intervalli temporali – anche fino a 2.500.000 di messaggio inviati al giorno;
- numero massimo di messaggi al minuto pari ad almeno 10.000;
- dimensione media dei messaggi pari ad almeno 200 Kbyte.

3.3 Servizi di adeguamento dei servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) ai servizi di Recapito Certificato a norma del regolamento eIDAS n. 910/2014 (REM-Policy-IT)

Il presente paragrafo disciplina l'adeguamento dei servizi PEC verso i servizi REM-IT. Il Fornitore dovrà provvedere, secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento, al passaggio completo delle caselle PEC alle caselle REM-IT. In particolare, concordemente a quanto sarà previsto dal DPCM, il Fornitore dovrà comunicare a ciascuna Amministrazione – se possibile almeno sessanta giorni prima della Data di Switch-On (come definita al precedente paragrafo 1.2) – l'avvio del processo di adeguamento ai nuovi servizi REM. In particolare dovrà informare l'Amministrazione sulle specifiche peculiarità dei nuovi servizi, supportando l'amministrazione per quanto possibile in merito all'organizzazione e agli impatti sulla stessa e senza alcun onere per la stessa, fatto salvo quanto previsto dalla quotazione specifica in offerta economica.

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



In particolare, se possibile sempre almeno sessanta giorni prima della Data di Switch-On, il Fornitore dovrà attivarsi per rilevare le modalità di identificazione dei titolari delle caselle, sia che essa avvenga in maniera automatica (per esempio attraverso un sistema di riconoscimento automatico basato sull'identità digitale – c.d. SPID – oppure altri sistemi di riconoscimento automatico quali le firme qualificate e/o digitali ai sensi di quanto previsto dalla sezione II del CAD, la CIE/CNS, ecc.) sia che avvenga per il tramite di un processo di identificazione de visu (in presenza o via web). Il Fornitore dovrà garantire che al termine del processo di identificazione del titolare la singola casella sia conforme ai nuovi standard REM-IT.

Analogamente, nelle more della messa in esercizio della nuova piattaforma REM-IT, il Fornitore dovrà illustrare all'Amministrazione le differenze peculiari fra i Servizi PEC e Servizi REM-IT. In particolare dovrà supportare l'Amministrazione nella formazione ai dipendenti del processo di autenticazione forte previsto dai nuovi standard, garantendo l'utilizzo gratuito di un'App per l'autenticazione. Nel corso di tale attività il Fornitore e l'Amministrazione valuteranno quanti saranno i dispositivi fisici necessari per l'autenticazione forte per tutte quelle caselle i cui titolari o i cui delegati non possono adoperare i sistemi automatici previsti con l'App.

Sulla base delle Date di Switch-Off e di Switch-On (come definite al precedente paragrafo 1.2), il Fornitore dovrà indicare all'Amministrazione, che aggiornerà a tal fine il proprio piano dei fabbisogni limitatamente all'importo complessivo come meglio indicato al successivo paragrafo 4.4.1.3, la finestra temporale entro la quale ciascun relativo dominio PEC verrà migrato sulla piattaforma REM-IT. A chiusura di tale finestra temporale e, in ogni caso, entro la data di Switch-Off, l'adeguamento dovrà essere completato.

I servizi di cui al presente paragrafo potranno essere richiesti dall'Amministrazione, ove ne abbia necessità anche nel caso in cui il piano dei fabbisogni e l'Ordinativo di Fornitura, in quanto successivi o concomitanti alla data di Switch-Off, abbiano direttamente ad oggetto i servizi REM-IT e l'Amministrazione in precedenza fosse dotata esclusivamente di caselle PEC non ancora adeguate dal proprio precedente gestore. In tal caso il Fornitore sarà tenuto a garantire tanto i servizi di cui al presente paragrafo, tanto quelli di Migrazione, di cui al successivo paragrafo 3.6.2, qualora richiesti dall'Amministrazione.

3.4 Servizi di Conservazione Digitale

Nell'ambito della presente iniziativa, i Servizi di Conservazione Digitale sono così articolati:

- 1) spazio di conservazione digitale incluso nelle caselle come disciplinato al precedente paragrafo 3.2.2;
- 2) conservazione digitale dei messaggi in misura eccedente rispetto al limite del 100% di capacità di ciascuna casella.

Entrambi i suddetti servizi sono opzionali e dovranno essere eseguiti solamente se richiesti dall'Amministrazione.

In entrambi i casi la disponibilità in linea dei dati conservati deve essere garantita per l'intera durata del singolo contratto attuativo. Il servizio deve consentire la conservazione dei contenuti delle caselle

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556



garantendone la validità legale e preservandone nel tempo l'integrità e l'autenticità. Inoltre, per figure appositamente identificate ed autorizzate dall'Amministrazione dovrà essere possibile ricercare, consultare ed esibire all'occorrenza i messaggi.

In particolare, all'atto dell'attivazione del servizio, l'incaricato dell'Amministrazione al ruolo di Addetto alla Conservazione Digitale dovrà ricevere le credenziali necessarie all'accesso al servizio per la ricerca e l'esibizione dei documenti sottoposti a conservazione digitale, tramite il quale l'Addetto potrà recuperare e consultare tutti i messaggi sottoposti al processo.

Alla fine di ogni mese, per ogni casella, deve automaticamente creata e sottoposta al processo di Conservazione Digitale una quantità comprendente tutti i messaggi e le ricevute presenti per tale mese, salvo diversamente richiesto dall'Amministrazione. Deve essere data la possibilità all'Amministrazione, 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, ovvero documenti in grado di contenere tutte le informazioni necessarie per le quali viene richiesta l'esibizione.

Con particolare riferimento ai suddetti servizi, alla presente Convenzione si applica quanto previsto dal decreto direttoriale n. 29 del 2 gennaio 2023 e della precedente determina n. 307 del 18 gennaio 2022 dell'ACN. Resta inteso che troveranno applicazione, altresì, le disposizioni eventualmente introdotte a seguito dell'entrata in vigore del regime ordinario di qualificazione dei servizi cloud, la cui adozione da parte di ACN è prevista entro il 31 luglio 2023.

A tal fine il livello di classificazione del dato trattato nell'ambito della presente Convenzione è il seguente: **dati ordinari**, come definiti all'art. 3 del *"Regolamento recante i livelli minimi di sicurezza, capacità elaborativa, risparmio energetico e affidabilità delle infrastrutture digitali per la PA e le caratteristiche di qualità, sicurezza, performance e scalabilità, portabilità dei servizi cloud per la pubblica amministrazione, le modalità di migrazione, nonché le modalità di qualificazione dei servizi cloud per la pubblica amministrazione"*.

Di conseguenza, in conformità a quanto previsto dal decreto direttoriale n. 29 del 2 gennaio 2023 e della precedente determina n. 307 del 18 gennaio 2022 dell'ACN in tema di qualificazione di servizi Cloud per le PA, nell'ambito del regime transitorio in essere, il livello di qualificazione richiesto per i Servizi di Conservazione Digitale è almeno il seguente: **livello 1 (QC1)**.

In merito a quanto sopra si vedano altresì le specifiche prescrizioni di cui al successivo paragrafo 8).

I livelli di servizio per i Servizi di Conservazione Digitale sono indicati al successivo paragrafo 6.2.1.

3.5 Servizio di supporto operativo

È prevista l'erogazione di un servizio di supporto operativo a consumo per le attività di configurazione e implementazione dei Servizi PEC (e successivamente REM-IT) 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 alle caselle, nell'ambito di iniziative di evoluzione tecnologica ovvero nello svolgimento di attività di implementazione del sistema informativo dell'Amministrazione, nonché nell'avvio e

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



nell'esercizio di servizi infrastrutturali/applicativi interconnessi con il sistema PEC (e successivamente REM-IT). Il servizio si suddivide in due tipologie:

- Servizio di supporto per l'interfacciamento con la PEC/REM-IT dei sistemi informativi dell'amministrazione;
- Servizio di supporto per la configurazione delle caselle.

Ciascun tipo di servizio sarà erogato attraverso personale del Fornitore avente un profilo professionale adeguato all'attività che sarà chiamato a svolgere.

Per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali richieste, il personale del Fornitore potrà accedere agli uffici delle Amministrazioni 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 operativo potrà essere acquisito solo dalle Amministrazioni aderenti alla Convenzione e che abbiano contestualmente contrattualizzato la fornitura di caselle.



3.5.1 Servizio di supporto per l'interfacciamento con la PEC/REM-IT dei sistemi informativi dell'amministrazione.

Il servizio consiste nel supportare l'amministrazione nell'interfacciamento dei servizi PEC (e successivamente REM-IT) con i sistemi informativi propri dell'amministrazione. Il personale del Fornitore impiegato in tale attività sarà in grado di supportare l'Amministrazione nell'analisi dei requisiti necessari per l'interfacciamento in maniera tale che l'Amministrazione possa facilmente integrare i propri sistemi con i servizi erogati dal Fornitore, anche attraverso API (Application Protocol Interface). Inoltre supporterà l'Amministrazione nelle fasi di test, di configurazione e di integrazione. Eventuali sviluppi dei sistemi informativi dell'Amministrazione, per ovviare a non funzionamenti degli stessi nel passaggio da PEC a REM-IT, non sono oggetto della presente Convenzione e le Amministrazioni dovranno preventivamente provvedere all'adeguamento dei propri sistemi affinché non intercorrano a inevitabili blocchi funzionali al momento del passaggio dalla piattaforma PEC alla piattaforma REM-IT, allorquando la Posta Elettronica Certificata cesserà di avere validità legale.

3.5.2 Servizio di supporto per la configurazione delle caselle

Il servizio consiste nel supportare l'Amministrazione per tutto ciò che concerne la configurazione delle caselle PEC (e successivamente REM-IT), quali la configurazione dei server in ingresso e in uscita.

3.6 Servizi Inclusi nella Fornitura

I servizi inclusi nella fornitura, descritti nei successivi paragrafi, non prevedono costi aggiuntivi per l'Amministrazione ma sono compresi nei prezzi offerti nella fornitura delle caselle.

3.6.1 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 PEC (ovvero REM-IT qualora l'adesione alla Convenzione da parte dell'Amministrazione avvenga successivamente al passaggio tecnologico fra i due servizi) nel caso in cui non sia necessaria la migrazione dei dati (a titolo di esempio non esaustivo, è il caso di nuove amministrazioni che vengano istituite nel corso di vigenza della Convenzione le quali non hanno ancora ovviamente un "pregresso", ma devono attivare ex novo le proprie caselle). A fronte del piano dei fabbisogni e al relativo piano operativo 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 (o il diverso termine indicato eventualmente dall'Amministrazione) dalla data di perfezionamento del Contratto Attuativo, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 9.2. Al termine dell'attivazione iniziale il Fornitore invierà apposita comunicazione di avvenuta attivazione, come descritto nel successivo paragrafo 4.2.

3.6.2 Servizio di migrazione

Il servizio consiste in tutte quelle attività, strumenti e procedure da mettere in atto per consentire agli

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



utenti dell'Amministrazione di fruire dei servizi oggetto della presente Convenzione in continuità con il preesistente, ossia senza perdita di dati e almeno con le stesse modalità di accesso (client e web browser). Tale passaggio potrà riguardare solo i Servizi PEC solamente fino alla data di Switch – Off. Il medesimo dovrà invece riguardare necessariamente solo i Servizi REM-IT dopo la data di Switch-Off. La migrazione delle caselle e dei dati (anche in eventuale conservazione) 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.

L'Amministrazione dovrà convocare il Fornitore uscente e il subentrante per stabilire le più idonee e veloci modalità di migrazione dei dati.

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 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.). Per ragioni di tutela della sicurezza, si precisa altresì che la migrazione non prevede l'utilizzo delle stesse credenziali di accesso esistenti ma dovranno essere generate nuove credenziali di accesso (nome utente e one-time-password) e la password di accesso sia necessariamente impostata dall'utente al primo accesso al sistema.

Qualora la migrazione dovesse avvenire in "regime REM-IT" le regole delle credenziali saranno quelle stabilite dalle apposite regole tecniche.

Il piano di migrazione, che sarà approvato dall'Amministrazione con l'approvazione del Piano Operativo di cui al successivo paragrafo 4.4.1, non potrà avere una durata maggiore di 3 (mesi) mesi decorrenti dal perfezionamento del Contratto Attuativo. Nel caso l'Amministrazione usufruisca già di servizi di messaggistica analoghi già erogati dal medesimo Fornitore della presente iniziativa, tale piano è ridotto a 1 (un) mese.

Eventuali ritardi legati ad inadeguatezze di tipo organizzativo, tecniche e procedurali dell'Amministrazione, documentati tempestivamente 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 riguarderà soltanto le caselle attive dell'Amministrazione. Se richiesto dall'Amministrazione, la migrazione di messaggi in cosiddetta conservazione a norma verso i servizi di conservazione digitale eventualmente contrattualizzati, dovranno avere la precedenza sul resto delle caselle da migrare poiché l'Amministrazione può avere necessità della piena operatività dei messaggi per interessi probatori in giudizio.

La migrazione delle caselle e degli eventuali dati in conservazione avverrà tramite le soluzioni migliori concordate con l'Amministrazione e con il fornitore uscente: queste potranno essere supporti ottico/magnetici, NAS o attraverso un flusso dati a 1 Gb/s.

Al termine del processo di migrazione il Fornitore invierà apposita comunicazione di avvenuta

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556



migrazione dei servizi (rapporto conclusivo), 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 9.2.

3.6.3 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 e degli eventuali dati in conservazione.

L'Amministrazione potrà richiedere al Fornitore la partecipazione a una riunione operativa con il Fornitore subentrante al fine di coordinare e pianificare il passaggio fra i due fornitori nel più breve tempo possibile.

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 o NAS del subentrante (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 o NAS 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 dovrà essere consegnato almeno su file in formato *.pst*, *.mbox*, *Maildir++*, *Mdbox*, ovvero in formati di uso comune, sempre in accordo con l'Amministrazione e il Fornitore subentrante. In ogni caso il Fornitore dovrà rendersi disponibile, senza oneri aggiuntivi, ad adottare la soluzione più performante per la migrazione dei dati delle caselle sull'infrastruttura del Fornitore subentrante o dell'Amministrazione, anche attraverso apposita connessione dati.

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

Per i dati in conservazione digitale dovrà essere concordata con l'Amministrazione la specifica gestione del phase-out almeno sei mesi prima della scadenza del Contratto Attuativo, nel rispetto di quanto previsto al successivo paragrafo 8.2.2.

3.6.4 Servizio di Customer Care e di Help Desk

Il Fornitore dovrà rendere disponibile un servizio di "Customer Care" (Help Desk) orientato a risolvere le problematiche segnalate dalle Amministrazioni per i servizi oggetto della fornitura. Il Fornitore dovrà altresì rendere noto entro 5 (cinque) giorni a decorrere dalla data di stipula della Convenzione, e comunque prima dell'attivazione della Convenzione, il numero telefonico e i riferimenti dedicati al servizio di "Customer Care" (email, PEC, ecc), pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 9.2.

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



Fra gli strumenti di erogazione del servizio di help desk – a prescindere dal livello logico di cui alla successiva sezione – dovrà essere obbligatoriamente previsto un servizio di chat o di videochat da erogare attraverso un portale ovvero attraverso un sistema di comunicazione raggiungibile attraverso un link.

Per venire incontro alle esigenze più semplici dell'Amministrazione, il Fornitore potrà anche fornire tutorial video da pubblicare sul proprio sito e/o sulle piattaforme più comuni di videostreaming, per facilitare le amministrazioni nell'utilizzo dei servizi presenti in convenzione.

3.6.4.1 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 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.

3.6.4.1.1 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 titolari delle caselle;
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;

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



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), e-mail e un portale web messo a disposizione dal Fornitore. La richiesta di assistenza telefonica dovrà essere accessibile attraverso numero verde gratuito, per l'Amministrazione con sede sul territorio nazionale, e mediante un numero di telefonia mobile o fissa per le Amministrazioni che abbiano sede fuori dal territorio nazionale.

La predisposizione di tali strumenti è a carico del Fornitore, 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 6.2. Al di fuori di tale periodo il Concorrente dovrà garantire la ricezione delle segnalazioni almeno attraverso il canale "e-mail", 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 e orario di apertura;
- soggetto che ha richiesto l'intervento;
- elenco e numero di elementi complessivamente coinvolti dal malfunzionamento;
- descrizione del problema;

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556



- 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 e orario di chiusura.

3.6.4.1.2 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 Fornitore 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, API, ecc). In tal caso la misura degli indicatori di qualità riguarderà soltanto i servizi di Help Desk di secondo livello.



4) GOVERNANCE E CONTRATTI ATTUATIVI

4.1 Governance della Convenzione

Ai fini della gestione della Convenzione, il Fornitore dovrà nominare un **Responsabile della Convenzione**.

Entro 15 (quindici) giorni dalla comunicazione di avvenuta aggiudicazione definitiva non efficace, il Fornitore deve indicare il nominativo e la qualifica professionale del Responsabile della Convenzione, allegando il relativo CV.

Se nel corso della durata della Convenzione la persona individuata non dovesse essere disponibile, per qualsiasi ragione, a svolgere le attività previste, il Fornitore 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 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:

1. cura solo i rapporti con Consip S.p.A. e non con le Amministrazioni, fatta salva l'ipotesi di un suo diretto ed eventuale coinvolgimento su questioni riguardanti le singole Amministrazioni, comunque per motivi di carattere straordinario o per particolari complessità, e su specifica richiesta di Consip S.p.A., nonché fatta salva l'ipotesi di cui al successivo punto 9.;
2. impostazione, organizzazione, pianificazione e controllo di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste su tutto il territorio nazionale, anche organizzando una specifica governance a due livelli – uno di tipo manageriale dallo stesso presieduto (per problematiche di particolare rilievo e per la revisione dei piani operativi) e uno di tipo operativo (per la gestione delle attività ordinarie) su richiesta dell'Amministrazione;
3. avrà l'obbligo di fornire le informazioni richieste da Consip S.p.A., 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 9.2;
4. coordinamento dei singoli referenti del servizio e supervisione delle attività a partire dal momento di ricezione degli Ordinativi di fornitura;
5. controllo del rispetto di quanto contenuto nel piano operativo;
6. monitoraggio dell'andamento dei servizi erogati e controllo del rispetto delle prestazioni previste per i vari OdF;
7. monitoraggio dell'andamento dei livelli di servizio per tutto il periodo di efficacia dei singoli OdF della Convenzione;
8. reporting mensile, o comunque in ogni caso di esplicita richiesta da parte di Consip S.p.A., sull'andamento 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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



9. gestione dei reclami/disservizi/segnalazioni di Consip S.p.A., e/o da parte delle Amministrazioni, 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 9.2. Ogni segnalazione con le relative deduzioni dovranno essere inviate attraverso comunicazioni scritte e trasmesse a Consip S.p.A. e/o alle Amministrazioni via PEC (e, dopo la data di Switch-Off, REM-IT).

4.2 Governance degli OdF

Contestualmente al Responsabile della Convenzione, il Fornitore dovrà nominare la struttura organizzativa dei Responsabili Territoriali della Convenzione per la *governance* degli OdF e del rapporto con le Amministrazioni per l'intera durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi, indicando i riferimenti comprensivi di telefono fisso, mobile, e indirizzo email.

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 e nella guida alla Convenzione che sarà pubblicata con l'attivazione della Convenzione.

Al fine di garantire la massima efficacia nell'interazione tra l'Amministrazione e il Fornitore in tutte le fasi dell'erogazione dei servizi, il Fornitore medesimo dovrà mettere a disposizione di ciascuna Amministrazione 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);
- 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.

Il Fornitore dovrà provvedere, inoltre, a comunicare esplicitamente alle Amministrazioni, a seguito della ricezione del Piano dei Fabbisogni di cui alle successive sezioni, il nominativo e i riferimenti del Responsabile territoriale specifico assegnato. Tale comunicazione sarà inserita all'interno del Piano Operativo.

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

- saranno i referenti per tutte le Amministrazioni che effettueranno OdF nell'ambito del territorio assegnato loro;

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



- risponderanno in termini organizzativi/funzionali al Responsabile della Convenzione, condividendo ed attuando le impostazioni ricevute;
- risponderanno alle Amministrazioni 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;
- a conclusione delle attività di migrazione dovranno fornire, entro 5 giorni dopo il termine del periodo di migrazione indicato nel piano operativo, il rapporto conclusivo contenente la data effettiva di inizio attività e la data effettiva di fine attività, pena l'applicazione delle penali. Il Fornitore dovrà aggiornare costantemente i report, a seguito di variazioni che potrebbero emergere nel corso del tempo;
- dovranno implementare le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste;
- dovranno gestire reclami/disservizi/segnalazioni da parte della Amministrazione, 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 9.2.

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.

4.4 Attività propedeutiche al perfezionamento dei Contratti Attuativi

Nel prosieguo del paragrafo si descrivono le attività in carico all'Amministrazione e al Fornitore propedeutiche al perfezionamento dei Contratti Attuativi.

4.4.1 Piano dei Fabbisogni e Piano Operativo

Le attività prodromiche al perfezionamento dei Contratti Attuativi sono articolate in due fasi: una **preliminare**, dove l'Amministrazione – attraverso la piattaforma di e-Procurement – invia al Fornitore il proprio piano dei fabbisogni; una **operativa**, dove il Fornitore dovrà redigere un piano operativo da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione 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 operativa, dell'adesione alla Convenzione da parte delle Amministrazioni e del conseguente perfezionamento dei Contratti Attuativi avverranno **soltanto** attraverso la piattaforma di e-procurement.

Di seguito sono descritte dettagliatamente le fasi.

4.4.1.1 Fase Preliminare

L'Amministrazione, prima dell'invio dell'Ordinativo di Fornitura, invierà al Fornitore, **sempre attraverso**

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



la **piattaforma**, il proprio **piano dei fabbisogni**, compilato seguendo le istruzioni indicate nella Guida alla Convenzione (documento che verrà pubblicato sul sito www.acquistinretepa.it).

Il formato del piano dei fabbisogni verrà concordato con Consip S.p.A. 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 quale gestore di posta elettronica certificata si intendono migrare le caselle.

Si precisa altresì che, anche per i Piani dei Fabbisogni emessi prima delle Date di Switch-Off e di Switch-On, nel Piano dovrà essere indicata la volontà dell'Amministrazione di usufruire dei servizi di adeguamento di cui al precedente paragrafo 2.1 lett. c), fermo restando che gli stessi saranno remunerati solo in caso di effettiva erogazione.

Entro 30 (trenta) giorni dal piano dei fabbisogni, il Fornitore è tenuto a inviare il piano operativo 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 9.2.

4.4.1.2 Fase Operativa

Il Fornitore dovrà predisporre e inviare all'Amministrazione, sulla base del piano dei fabbisogni ricevuto, un **piano operativo** che dovrà includere almeno le seguenti indicazioni:

- Il dimensionamento 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 piano 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;
- il prezzo complessivo della fornitura suddiviso tra i diversi servizi richiesti.

Qualora l'Amministrazione 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.

L'Amministrazione, entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento del piano operativo, potrà, in alternativa:

- approvare il menzionato piano e procedere attraverso l'OdF sulla piattaforma. Il piano operativo dovrà essere allegato all'ordine, secondo quanto previsto dalle regole di utilizzo della piattaforma di e-procurement. Qualora l'allegato non sia stato caricato sul sistema, il **Fornitore dovrà rifiutare l'OdF.**

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



- richiedere chiarimenti e/o modifiche e/o integrazioni del piano operativo.

In caso di ritardo dell'Amministrazione 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 9.2, 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. Il Fornitore, in tal caso, dovrà rifiutare l'ordine sul sistema, dandone tempestivamente evidenza all'Amministrazione.

Nel caso in cui l'Amministrazione richieda modifiche e/o integrazioni del piano operativo, queste dovranno essere formalizzate per iscritto e inviate al Fornitore. Il Fornitore dovrà quindi consegnare il piano operativo, aggiornato 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. In caso di inadempienza si applicherà la penale prevista nel paragrafo 9.2.

Le tempistiche di risposta dell'Amministrazione saranno le medesime citate in precedenza.

La tempistica di attivazione dei servizi, prevista nel piano operativo decorrerà dalla data di perfezionamento del Contratto Attuativo, secondo quanto previsto nelle Condizioni Generali della Convenzione, e non potrà mai essere superiore ai tempi massimi definiti dal presente Capitolato Tecnico.

4.4.1.3 Variazioni del piano dei fabbisogni

Il piano dei fabbisogni potrà essere modificato esclusivamente nei seguenti casi:

- al ricorrere dei presupposti di cui all'art. 106 del D.Lgs. 50/2016, e comunque nel rispetto delle previsioni di tale articolo;
- in occasione del passaggio dai Servizi PEC ai Servizi REM-IT, limitatamente all'aggiornamento dell'importo complessivo dipendente dal tempo di utilizzo effettivo dei servizi e sulla base dei prezzi offerti, ferma restando l'invarianza del quantitativo dei servizi richiesti.

In tal caso il Fornitore sarà anch'esso tenuto all'aggiornamento conseguente del piano operativo, nel rispetto delle tempistiche che saranno indicate dall'Amministrazione.



4.5 Modalità di consegna della documentazione

La modalità di consegna prevista per la documentazione prevista nel presente Capitolato e richiesta dall'Amministrazione e/o dalla Consip S.p.A. sarà effettuata mediante inoltro via PEC (e in futuro via REM-IT).

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

4.5.1 Documentazione pre stipula e garanzia

Prima della stipula della Convenzione, il Fornitore dovrà inviare – con le tempistiche descritte nel presente capitolato – la seguente documentazione:

- Nomina del Responsabile della Convenzione e della struttura organizzativa dei Responsabili Territoriali della Convenzione (cfr. 4.1 e 4.2)
- Piano di Collaudo (cfr. 7)

Tutte le altre rilevazioni e tutta la reportistica di cui al successivo paragrafo dovranno essere consegnate entro i termini ivi indicati.

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) ATTIVITÀ CONNESSE

5.1 Reportistica per le Amministrazioni

Il Fornitore dovrà obbligatoriamente disporre di un sistema di reportistica e produrre, per singola Amministrazione, almeno i report mensili relativi agli indicatori di qualità e a quelli statistici contenenti almeno le informazioni riportate successivamente.

Inoltre a ciascuna Amministrazione dovrà essere fornito un report che conterrà almeno le seguenti informazioni, riferite al mese di riferimento e per singolo dominio e per tipologia di casella:

- a) Numero di caselle attive con relativa data di attivazione;
- b) Numero messaggi ricevuti con indicazione del traffico in termini di MB o GB;
- c) Numero messaggi inviati con indicazione del traffico in termini di MB o GB;
- d) Percentuale di occupazione di ciascuna casella;
- e) Percentuale di occupazione dell'eventuale spazio in conservazione di ciascuna casella, con indicazione dell'eventuale quota dello spazio aggiuntivo contrattualizzato, riferibile a tale casella;
- f) Percentuale di occupazione dell'eventuale spazio aggiuntivo in conservazione, con indicazione dello spazio contrattualizzato, espresso in TB;
- g) Numero di virus intercettati relativi a ciascuna casella;
- h) Numero e Liste delle estensioni dei file che trasportano i virus identificati;
- i) Numero di e-mail di spam intercettate;
- j) Ultimo accesso per ciascuna casella;
- k) Numero totale di accessi via web per ciascuna casella;
- l) Numero degli accessi al servizio distinto per tipologia (web, pop, imap) per ciascuna casella;
- m) Numero di liste di distribuzione definite, con indicazione del responsabile della casella;
- n) Numero di ticket problem/change con il relativo stato;

Tale reportistica dovrà essere prodotta in formato .xls o in formato testo (.txt, .csv, ecc.) importabile dai più comuni fogli di calcolo (per esempio MS Excel, OpenOffice, LibreOffice, Numbers, Google Fogli, ecc). In sede di piano dei fabbisogni l'Amministrazione specificherà in quale dei suddetti formati intenderà ricevere il report. In mancanza di indicazioni in tal senso, la stessa sarà tenuta ad accettare il report in qualsiasi dei suddetti formati. La reportistica dovrà contenere anche l'informazione dell'anno di riferimento, oltre che del mese, ai fini di un più efficace filtraggio. Inoltre il file dovrà contenere i riferimenti temporali dell'estrazione dai sistemi.

La data di attivazione indicata nella reportistica di cui alla precedente lettera a) dovrà essere indicata sia per le nuove caselle attivate dal Fornitore sia per le caselle migrate da precedenti contratti. In quest'ultimo caso si intenderà come data di attivazione la data prevista dal piano di migrazione per l'attivazione delle caselle.

Si richiede inoltre che sia prodotto e conservato anche dal Fornitore il file (log) contenente gli accessi per tutte le caselle in capo all'Amministrazione nonché il file (log) contenente gli accessi ai sistemi della piattaforma per attività di amministrazione e gestione, con indicazione delle credenziali di accesso.

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556



Relativamente ad alcune caselle (massimo 5) indicate dall'Amministrazione 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 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") ed eventualmente REM-IT quando emanata.

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 paragrafo 3.2. 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 9.2.

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

Soltanto su richiesta dell'Amministrazione, 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:

- Busta di Trasporto
- Busta di Anomalia
- Ricevuta Completa di Avvenuta Consegna
- Avviso di Mancata Consegna
- 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 e il Fornitore concorderanno il formato del file da trasmettere.

La reportistica relativa agli indicatori statistici mensili sopra indicati dovrà essere inviata all'Amministrazione entro il 15 del mese successivo al mese di riferimento: in caso di inadempienza si applicheranno le penali di cui al paragrafo 9.2 del presente Capitolato Tecnico.

Per quanto riguarda l'eventuale reportistica ad hoc sugli indicatori statistici, il termine di consegna è fissato entro 15 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione. In caso di inadempienza si applicheranno le penali di cui al paragrafo 9.2.

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 il formato di tale flusso.

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore deve rendere disponibili i dati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti per l'erogazione dei servizi contrattualizzati. Il Fornitore deve presentare tale reportistica all'Amministrazione entro 30 giorni dalla richiesta, pena l'applicazione della relativa penale di cui al paragrafo 9.2.

Il Fornitore dovrà garantire elevati livelli di riservatezza nel trattamento delle informazioni documentali. L'Amministrazione, anche solo per una parte della reportistica sopra descritta, potrà richiedere al Fornitore l'invio della reportistica, oltre che alla propria struttura centrale di riferimento, anche a sedi/strutture decentrate (per esempio le ambasciate italiane sparse nel mondo). Tutta la reportistica sopra riportata può essere prodotta attraverso un portale e resa disponibile mediante il download: la disponibilità dei dati da scaricare dovrà essere indicata attraverso un messaggio PEC/REM-IT ai fini della verifica dei prescritti livelli di servizio.

5.2 Dati per Consip S.p.A.

Dati relativi ai livelli di servizio

Su richiesta di Consip S.p.A., il Fornitore dovrà rendere disponibili i dati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti per l'erogazione dei servizi contrattualizzati. Il Fornitore dovrà presentare tale reportistica alla Consip S.p.A. entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta, pena l'applicazione della relativa penale prevista al paragrafo 9.2). Consip S.p.A. si riserva di effettuare tutte le verifiche che riterrà opportune, addebitandone al Fornitore i relativi costi nel caso esse dimostrino la non completezza o correttezza dei dati ricevuti.

Il Fornitore dovrà garantire elevati livelli di riservatezza nel trattamento delle informazioni documentali.

Dati di consistenza e di consumo

Il Fornitore dovrà, inoltre, prevedere l'invio via PEC/REM-IT alla Consip S.p.A., entro e non oltre il 15 del mese successivo al mese di riferimento, di un dato, in formato .xls o .csv, di sintesi e di dettaglio (per ciascuna Amministrazione), che riporti almeno le seguenti informazioni:

- consistenza complessiva delle caselle per tipologia
- consistenza complessiva delle caselle attivate per tipologia
- numero di messaggi inviati;
- numero di messaggi ricevuti;
- eventuali successive informazioni richieste da Consip S.p.A. 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 9.2.

La Consip S.p.A. si riserva in ogni caso di richiedere copia, anche su supporto elettronico, del piano dei fabbisogni e dei piani operativi associati ai Contratti Attuativi emessi.



5.3 Ulteriore reportistica per Consip S.p.A., rendicontazione e fatturazione

La Consip si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, ivi compreso l'andamento dei consumi della/e Amministrazione/i, e di richiedere al Fornitore, oltre a quanto indicato nel Disciplinare di gara, l'elaborazione di report specifici, ivi inclusi quelli relativi alle penali eventualmente applicate dalle Amministrazioni che dovranno essere in ogni caso prodotti in sede di svincolo della garanzia di cui alla Convenzione, anche in formato elettronico e/o in via telematica, da inviare a Consip S.p.A. entro 15 giorni dalla data di richiesta, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 9.2. In particolare, con riferimento al report sulle penali, il Fornitore dovrà, preventivamente allo svincolo, inviare una dichiarazione resa ai sensi degli artt. 47 e 76 del d.P.R. n. 445/2000, contenente a titolo esemplificativo: numero identificativo dell'ordine, lotto di riferimento, data di ricezione da parte del Fornitore della comunicazione di applicazione della penale, importo della penale, motivazione e indicazione dell'articolo da cui sorge la sanzione. La suddetta dichiarazione dovrà essere inviata anche in assenza di applicazione di penali.

Il monitoraggio di tutte le attività relative alla Convenzione è effettuato dalla Consip S.p.A. mediante l'uso di nuove tecnologie e soluzioni organizzative, anche attraverso strumenti di "Information Technology", adottate in base alle esigenze di volta in volta individuate dalla/e Amministrazione/i e/o dalla Consip; a tal fine, il Fornitore si impegna a prestare piena collaborazione per rendere possibile dette attività di monitoraggio, per quanto di sua competenza. In particolare potrà essere richiesto al Fornitore l'invio periodico di informazioni, secondo le modalità innanzi specificate, per via telematica riguardanti tra l'altro:

- gli Ordinatori di Fornitura ricevuti suddivisi per Amministrazione completi di quantitativo di caselle richieste, quantitativo di ciascuno dei servizi richiesti e importo complessivo dell'Ordine di Fornitura;
- Data di emissione dell'Ordine di Fornitura;
- gli importi fatturati suddivisi per Amministrazione;

Il Fornitore si impegna a fornire alla Consip dati a fini reportistici con riguardo agli ordini ricevuti ed alla loro fatturazione. I predetti dati di rendicontazione e monitoraggio dei servizi prestati dovranno essere forniti sotto forma di file sequenziale, eventualmente partizionabile, secondo tracciato e modalità fissati da Consip. L'indicazione analitica dei dati che verranno richiesti dalla Consip, le modalità di invio, l'indirizzo di destinazione saranno indicati da Consip S.p.A. al momento dell'attivazione della Convenzione.

Il Fornitore si obbliga a comunicare all'indirizzo PEC dprpaconsip@postacert.consip.it la data di cessazione degli effetti dell'ultimo Contratto Attuativo stipulato, entro 15 giorni dall'evento, dichiarando contestualmente che non sussistono altri Contratti Attuativi, a valere sulla Convenzione, ancora vigenti e/o efficaci.

Con riferimento al servizio di fatturazione e rendicontazione, il Fornitore si impegna a predisporre e trasmettere alle singole Amministrazioni tutti i dati, sia di dettaglio che a livello aggregato, e la documentazione in formato cartaceo relativi ai servizi oggetto di ciascun Ordine di Fornitura, nel rispetto delle modalità e delle condizioni stabilite nel precedente paragrafo 5.1 e, comunque, della

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556



normativa vigente, anche con riferimento a quella relativa al trattamento dei dati personali, ovvero contestualmente alla trasmissione delle fatture relative a ciascun periodo di riferimento, a pena dell'irricevibilità delle medesime fatture e, comunque, dell'inesigibilità dei relativi crediti, ovvero nel rispetto dei livelli di servizio, salva l'applicazione delle penali di cui oltre.

Il Fornitore si impegna, altresì, a predisporre e trasmettere alla Consip S.p.A., in formato elettronico scaricabile o su supporto informatico affidabile (CD-ROM), tutti i dati e la documentazione di reportistica e monitoraggio dei servizi prestati, secondo le modalità ed i termini indicati nel Capitolato Tecnico, pena l'applicazione delle penali di cui oltre.

In particolare, il Fornitore dovrà rendere disponibili e comunicare alla Consip S.p.A. i dati aggiornati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti nell'ambito della Convenzione, come sopra indicato, riservandosi comunque la Consip S.p.A. e/o le diverse Amministrazioni il diritto di verificare in ogni momento l'andamento dei medesimi livelli di servizio e di richiedere al Fornitore, oltre a quanto indicato nel Capitolato Tecnico, l'elaborazione di report specifici anche in formato elettronico e/o in via telematica, che saranno stabiliti nel periodo di vigenza della presente Convenzione dalla Consip S.p.A. e dalla stessa comunicati al Fornitore.

Per le modalità di fatturazione si veda altresì l'art. 8 della Convenzione.



6) MONITORAGGIO DELLA FORNITURA

La Consip S.p.A. (e analogamente la singola Amministrazione) 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 alla Consip S.p.A. e/o Amministrazione stessa.

Nel corso della durata della Convenzione e dei Contratti Attuativi sarà effettuato, da parte della Consip S.p.A. o azienda esterna autorizzata da essa, un monitoraggio periodico o a campione delle modalità di erogazione dei servizi al fine di verificare il rispetto dei parametri prescritti.

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 dal Fornitore, 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, come disciplinato dall'art. 7 delle Condizioni Generali, i cui costi sono determinati nel Disciplinare di Gara.

Per l'espletamento della suddetta attività si farà riferimento a quanto indicato nell'Appendice A – "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 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 del Fornitore sia presso quelle delle Amministrazioni che avranno effettuato OdF; il Fornitore e l'Amministrazione 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.

Relativamente agli indicatori di qualità riportati nel successivo paragrafo 6.2.1 si applicano le penali previste al successivo paragrafo 9.1.

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.

Per i Servizi PEC si applicano i livelli di servizio coerenti con le regole tecniche di AgID (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 (quadrimestre)	DIS5 \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 (quadrimestre)	ISS \leq 50%

I livelli di servizio previsti nella precedente tabella per i Servizi PEC saranno applicati anche ai Servizi REM-IT. Tuttavia, con particolare riferimento ai Servizi REM-IT, in corso di esecuzione della Convenzione, gli stessi saranno aggiornati ove necessario sulla base delle Regole Tecniche (così come integrate dal DPCM).

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556
Allegato 12 - Capitolato Tecnico



Note per la misurazione:

- 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 4 mesi solari consecutivi a partire da gennaio, maggio e settembre, nel caso di disponibilità misurata su base quadrimestrale; un mese nel caso di misurazione su base mensile

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

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

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.

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. AC1MN: Ricevuta di accettazione prodotta entro un (1) minuto dall'invio per almeno il 95% dei messaggi;
- II. RC1HR: Ricevuta di consegna prodotta entro una (1) ora dall'invio per almeno il 95% dei messaggi;

Tali indicatori, misurati nell'arco temporale T_{oss} pari a un mese, verranno calcolati quale media dei tempi occorsi alle ricevute di accettazione/consegna, riferendosi all'esistenza di una busta di trasporto valida ed escludendo i tempi di trasmissione e delivery locale.

I suddetti indicatori, previsti per i Servizi PEC, saranno applicati anche ai Servizi REM-IT. Tuttavia, con particolare riferimento ai Servizi REM-IT, in corso di esecuzione della Convenzione, gli stessi saranno aggiornati ove necessario sulla base delle Regole Tecniche (così come integrate dal DPCM).

Servizio di Conservazione Digitale

Per il servizio di conservazione digitale, di cui al precedente paragrafo 3.4, si applicano i livelli di servizio regolati in dettaglio nella documentazione attestante la qualificazione ACN del servizio 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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



Conservazione Digitale prodotta dal Fornitore in sede di stipula della Convenzione e costituente l'Appendice B al presente documento. Qualsiasi variazione alla suddetta documentazione dovrà essere comunicata a Consip S.p.A. entro e non oltre 5 giorni solari dalla stessa, pena l'applicazione dell'apposita penale (indicatore VARAVLTY) di cui al successivo paragrafo 9.2. In caso di variazione, l'Appendice B sarà oggetto di aggiornamento e dal momento dell'aggiornamento troveranno applicazione i livelli di servizio aggiornati, anche nei contratti attuativi in corso.

Qualora nell'erogazione dei Servizi di Conservazione Digitale, si verificassero dei problemi tecnici o una non disponibilità degli stessi, la singola Amministrazione contatterà il Fornitore, per il tramite del servizio di Help Desk (con applicazione degli indicatori di qualità per lo stesso previsti), per la soluzione di tali problematiche. Si precisa che dovrà essere rispettato il valore minimo di disponibilità dei servizi ("Availability") indicato nell'Appendice B, pena l'applicazione dell'apposita penale di cui al successivo paragrafo 9.1.

Servizi di Help Desk



Codice Indicatore	Indicatore	Metrica	Valore di soglia



TPAT30	Tempo di attesa per parlare con l'operatore	Misurazione in percentuale del numero di risposte dell'operatore entro 30 secondi 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 (periodo di riferimento pari a un mese)	TPAT30 \geq 90%
--------	---	---	-------------------



TPAT60	Tempo di attesa per parlare con l'operatore	Misurazione in percentuale del numero di risposte dell'operatore entro 60 secondi 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 (periodo di riferimento pari a un mese)	TPAT60 \geq 99%
CTPS	Chiamate perse	Misurazione in percentuale del numero di chiamate telefoniche perse rispetto al totale delle chiamate entranti effettuate dall'Amministrazione (periodo di riferimento pari a un mese)	CTPS \leq 5%
TMPC30	Tempestività della presa in carico	Misurazione in percentuale del numero di richieste prese in carico entro 30 minuti rispetto totale delle richieste prese in carico (periodo di riferimento pari a un mese)	TMPC30 \geq 90%

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



TMPC60	Tempestività della presa in carico	Misurazione in percentuale del numero di richieste prese in carico entro 60 minuti rispetto totale delle richieste prese in carico (periodo di riferimento pari a un mese)	TMPC60≥99%
EFRP2HR	Efficacia di risoluzione dei problemi segnalati dall'utente	Misurazione in percentuale del numero di problemi risolti entro 2 ore rispetto al numero totale di problemi segnalati (periodo di riferimento pari a un mese)	EFRP2HR≥86%
EFRP4HR	Efficacia di risoluzione dei problemi segnalati dall'utente	Misurazione in percentuale del numero di problemi risolti entro 4 ore rispetto al numero totale di problemi segnalati (periodo di riferimento pari a un mese)	EFRP4HR≥95%
GSTE4HR	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 4 ore rispetto al numero di operazioni su caselle di posta e/o relativa utenza eseguite (periodo di riferimento pari a un mese)	GSTE4HR≥98%
GSTE8HR	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 8 ore rispetto al numero di operazioni su caselle di posta e/o relativa utenza eseguite (periodo di riferimento pari a un mese)	GSTE8HR=100%
GSTM4HR	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 4 ore rispetto al numero di operazioni eseguite sulla lista di distribuzione (periodo di riferimento pari a un mese)	GSTM4HR≥98%

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556
Allegato 12 - Capitolato Tecnico



GSTM8HR	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 8 ore rispetto al numero di operazioni eseguite sulla lista di distribuzione (periodo di riferimento pari a un mese)	GSTM8HR=100 %
RTBC30	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 30 minuti rispetto al numero di operazioni blocco di caselle di posta elettronica eseguite (periodo di riferimento un mese)	RTBC30 ≥ 95%
RTBC60	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 60 minuti rispetto al numero di operazioni blocco di caselle di posta elettronica eseguite (periodo di riferimento un mese)	RTBC60 = 100%

Qualora l'Amministrazione a proprio insindacabile giudizio, ritenga che il Fornitore non rispetti i parametri di qualità del servizio di Help Desk per il tempo di attesa e per le chiamate perse, la stessa Amministrazione (o Consip S.p.A. su richiesta di una o più Amministrazioni) potrà richiedere in qualsiasi momento al Fornitore di eseguire una specifica campagna di misura secondo definite modalità, realizzata a 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 9.1.

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.

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



- $G_{Toss-sab}$ = 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 mensilmente e su tale finestra temporale saranno calcolate ed eventualmente applicate le penali di cui al successivo paragrafo 9.1.

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 $> 0,5$.



7) COLLAUDI E VERIFICHE DI CONFORMITÀ

Nel presente capitolo verranno descritte le modalità di effettuazione dei collaudi propedeutici alla stipula della Convenzione, e le attività di verifica di conformità dei servizi.

7.1 Collaudi Pre Stipula

I servizi PEC 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 richiesti nel presente Capitolato.

Il Fornitore entro 15 (quindici) giorni dalla comunicazione di avvenuta aggiudicazione definitiva non efficace essere operativo, come previsto al precedente paragrafo 2.3 e inviare alla Consip S.p.A. 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 dalla Consip S.p.A.

Eventuali richieste di modifica e/o integrazione della Consip S.p.A. dovranno essere recepite dal Fornitore nel documento "Specifiche di collaudo" entro 5 (cinque) giorni dalla ricezione della richiesta. La Consip S.p.A. approverà per iscritto il Piano di Collaudo, eventualmente emendato secondo le proprie richieste.

La Consip S.p.A. nominerà apposita Commissione, costituita da due persone, per l'esecuzione delle prove di collaudo che dovranno essere eseguite entro 10 (dieci) giorni dall'approvazione del Piano di Collaudo, salvo diversamente concordato fra Consip S.p.A. e il Fornitore.

Le prove di collaudo potranno anche svolgersi parzialmente o integralmente in remoto, attraverso applicativi di videoconferenza.

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.

Consip S.p.A. si riserva la facoltà di procedere parzialmente all'esecuzione delle prove di collaudo effettuando dei test a campione delle sole funzionalità richieste, verificando per le altre prove quanto riportato nella documentazione fornita dal 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. 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, Consip S.p.A. ha la facoltà di procedere all'annullamento in autotutela dell'aggiudicazione e alla conseguente aggiudicazione della

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



Convenzione al concorrente che segue nella graduatoria previo espletamento delle suddette verifiche. 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 3.6.1) ovvero di avvenuta completa migrazione (cfr. paragrafo 3.6.2), l'Amministrazione procederà alla verifica delle caratteristiche dei servizi PEC (e successivamente REM-IT) con le modalità indicate nella Convenzione (art. 7) e nella precedente sezione 7.1, salvo diversamente disposto nelle specifiche di dettaglio contenute nel piano operativo approvato.

8) PRESCRIZIONI SPECIFICHE RELATIVE AI SERVIZI PEC, REM-IT E AI SERVIZI DI CONSERVAZIONE DIGITALE

In virtù della peculiare disciplina, in evoluzione, riguardante i **Servizi REM-IT** e i **Servizi di Conservazione Digitale (in quanto Servizi SaaS)**, si riportano di seguito alcune prescrizioni specifiche, volte a fornire indicazioni in merito alla suddetta rispettiva evoluzione normativa. In aggiunta vengono altresì fornite indicazioni in merito all'iscrizione all'elenco pubblico gestori PEC tenuto dall'AgID, ai sensi dell'art. 14 del d.P.R. 68/2005 e consultabile al seguente link <https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/posta-elettronica-certificata/elenco-gestori-pec>.

8.1 Prescrizioni specifiche relative ai Servizi PEC e ai Servizi REM-IT

Servizi PEC

I servizi PEC potranno essere svolti esclusivamente da soggetti iscritti all'elenco pubblico gestori PEC tenuto dall'AgID, ai sensi dell'art. 14 del d.P.R. 68/2005 e consultabile al seguente link <https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/posta-elettronica-certificata/elenco-gestori-pec>.

L'iscrizione al suddetto elenco dovrà essere mantenuta fino alla data di Switch-Off (ivi compreso il caso in cui l'Autorità competente alla tenuta del suddetto elenco dovesse mutare). In caso di perdita della suddetta iscrizione nel corso della durata contrattuale e comunque fino alla suddetta data potrà trovare applicazione la condizione risolutiva di cui all'art. 12 della Convenzione.

Servizi REM-IT

I servizi REM-IT potranno essere svolti esclusivamente da prestatori di servizi fiduciari qualificati inseriti nell'apposito «elenco di fiducia» - per i servizi REM-IT - tenuto dall'AgID.

L'iter di qualificazione, per l'inserimento nell'apposito elenco, sarà definito nell'ambito del DPCM.

La Convenzione sarà stipulata previa verifica dell'inserimento dell'aggiudicatario nel suddetto elenco, secondo quanto previsto nel Disciplinare di Gara, qualora tale elenco sia reso disponibile prima della stipula della Convenzione medesima.

Qualora tuttavia al momento della stipula della Convenzione non sia ancora disponibile il suddetto elenco, il Fornitore del servizio dovrà conseguire l'iscrizione allo stesso entro almeno 30 giorni dall'operatività dello stesso o comunque entro almeno l'eventuale superiore termine concordato con la Consip S.p.A. In mancanza potrà trovare applicazione la condizione risolutiva di cui all'art. 12 della

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556



Convenzione.

L'iscrizione al suddetto elenco, una volta ottenuta, dovrà essere mantenuta per tutta la durata della Convenzione e dei Contratti Attuativi (ivi compreso il caso in cui l'Autorità competente alla tenuta del suddetto elenco dovesse mutare). In caso di perdita della suddetta iscrizione nel corso della durata contrattuale potrà trovare applicazione la condizione risolutiva di cui all'art. 12 della Convenzione.

8.2 Prescrizioni specifiche relative ai Servizi di Conservazione Digitale

8.2.1 Qualificazione cloud

La Convenzione sarà stipulata previa verifica del possesso del livello di qualificazione dei Servizi di Conservazione Digitale richiesto al precedente paragrafo 3.4, così come previsto nel Disciplinare di Gara.

Le modalità di erogazione del servizio sono regolate al precedente paragrafo 3.4. Per il dettaglio degli SLA si veda altresì il precedente paragrafo 6.2.1.

Qualora nell'erogazione dei Servizi di Conservazione Digitale di cui al precedente paragrafo 3.4, si verificassero dei problemi tecnici o una non disponibilità degli stessi, la singola Amministrazione contatterà il Fornitore per la soluzione di tali problematiche ricorrendo all'help-desk di cui al precedente paragrafo 3.6.4.

Il livello di qualificazione previsto per l'erogazione oggetto della presente Convenzione, così come indicato al precedente paragrafo 3.4, dovrà essere mantenuto per tutta la durata della Convenzione e dei Contratti Attuativi, secondo le indicazioni fornite dalla determina ACN n. 307 del 18 gennaio 2022, anche alla luce di quanto previsto dal decreto direttoriale ACN n. 29 del 2 gennaio 2023. Resta inteso che troveranno applicazione, ove possibile, le disposizioni eventualmente introdotte a seguito dell'entrata in vigore del regime ordinario di qualificazione dei servizi cloud, la cui adozione da parte di ACN è prevista entro il 31 luglio 2023.

Qualora, nel passaggio dal regime transitorio al regime ordinario di qualificazione dei servizi cloud:

- per il conseguimento del livello di qualificazione richiesto siano previsti requisiti diversi o aggiuntivi rispetto a quelli del periodo transitorio;
- nel regime ordinario sia richiesto un diverso livello di qualificazione rispetto a quello transitorio pur rimanendo inalterata la classificazione dei dati trattati,
- siano individuati dalla normativa e/o da appositi atti regolatori eventuali ulteriori requisiti che caratterizzano il regime ordinario.

la Consip S.p.A. invierà apposita comunicazione al Fornitore, chiedendo a quest'ultimo di avviare, per il tramite del Produttore (come definito al precedente paragrafo 1.2), entro e non oltre 10 (dieci) giorni (o il diverso termine eventualmente concordato con la Consip S.p.A.) l'iter di qualificazione corrispondente, qualora non ne sia già in possesso, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 9.2).

Nel caso in cui il Fornitore dimostri che ricorrono tutti i presupposti indicati al successivo paragrafo 8.2.3, opererà quanto previsto nell'ambito di tale paragrafo, e il Fornitore medesimo potrà chiedere 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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



ricorrere al meccanismo di adeguamento del prezzo ivi disciplinato.

Se il passaggio dal regime transitorio al regime ordinario si verificasse prima della stipula della Convenzione, la Consip S.p.A., prima di procedere alla stipula, verificherà comunque, con le modalità previste nel Disciplinare di Gara, il possesso del livello di qualificazione dei Servizi di Conservazione Digitale così come richiesto al precedente paragrafo 3.4 e la Convenzione sarà stipulata con i prezzi risultanti dall'offerta del Fornitore, fermo restando che subito dopo la stipula la Consip S.p.A. invierà la comunicazione di cui sopra e potrà operare quanto previsto al successivo paragrafo 8.2.3 come sopra indicato.

In ogni caso, qualora la nuova qualificazione, conseguente al passaggio al regime ordinario, non sia ottenuta entro il termine di scadenza della validità di quella di cui al paragrafo 3.4, potrà trovare applicazione la condizione risolutiva relativa ai Servizi di Conservazione Digitale di cui all'art. 12 della Convenzione.

In caso di avvio del procedimento di sospensione o revoca della qualificazione da parte dell'ACN o in prossimità della scadenza della validità della qualificazione è onere e responsabilità esclusiva del Fornitore di adoperarsi per tempo al fine di evitare soluzioni di continuità nell'erogazione dei servizi, anche, ove possibile, prestando la necessaria collaborazione al Produttore.

Nel caso in cui l'ACN comunichi l'avvio del procedimento di sospensione o di revoca è obbligo del Fornitore darne comunicazione tramite PEC alla Consip S.p.A. entro 5 giorni solari dalla ricezione della notifica, pena l'applicazione della penale di cui al successivo paragrafo 9.2. Resta salvo il diritto della Consip S.p.A. di acquisire le predette informazioni anche d'ufficio, con la conseguenza che, laddove emergesse che ACN abbia comunicato l'avvio del procedimento di sospensione o di revoca senza che il Fornitore ne abbia dato comunicazione alla Consip S.p.A. nel termine sopra riportato, quest'ultima applicherà la penale prevista.

In caso di avvio del procedimento di sospensione o di revoca ovvero di avvenuta sospensione della qualificazione, il Fornitore si impegna a comunicare alla Consip S.p.A. ogni qualsivoglia indicazione ricevuta da ACN, entro 5 giorni solari dalla relativa ricezione, e a prestare, ove possibile, la necessaria collaborazione al Produttore, pena l'applicazione della penale della medesima penale di cui al paragrafo 9.2 sopra richiamata. Anche in tal caso, resta salvo il diritto della Committente di acquisire le predette informazioni anche d'ufficio, con la conseguenza che, laddove emergesse che il Fornitore abbia ommesso di darne comunicazione e/o non abbia prestato la necessaria collaborazione al Produttore, ove possibile, la Consip S.p.A. applicherà la penale prevista.

Resta inteso che:

- in caso di revoca o comunque di mancato rinnovo della qualificazione, potrà trovare applicazione la condizione risolutiva relativa ai Servizi di Conservazione Digitale di cui all'art. 12 della Convenzione;
- in caso di sospensione della qualificazione, se quest'ultima non possa consentire la continuità dei Servizi di Conservazione Digitale oggetto della presente Convenzione e dei Contratti Attuativi per un tempo superiore a 15 giorni, potrà trovare applicazione la condizione risolutiva relativa ai Servizi di Conservazione Digitale di cui all'art. 12 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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



8.2.2 Exit Strategy e Grace Period

Al termine della durata di ciascun Contratto Attuativo, per un periodo pari a 30 giorni, altrimenti detto *grace period*, il Fornitore si obbliga, senza oneri aggiuntivi, a mettere a disposizione dell'Amministrazione i dati di quest'ultima, ai fini del relativo recupero. Il Fornitore si obbliga a dare idonee garanzie dell'eliminazione e/o avvenuta inaccessibilità dei dati dell'Amministrazione. In ogni caso, il Fornitore si impegna a dare supporto all'Amministrazione per il *grace period*, senza oneri aggiuntivi (Exit strategy).

Preliminarmente alla fase di Exit strategy, il Fornitore si obbliga a esportare i dati in un formato che andrà stabilito in accordo con l'Amministrazione e, comunque, idoneo a consentire il ricaricamento dei dati su infrastrutture individuate dall'Amministrazione.

Al termine di tale periodo di recupero, e a meno che non sia espressamente richiesto dalla legge, i dati dell'Amministrazione verranno cancellati e/o comunque resi inaccessibili. A tal fine, il Fornitore si obbliga a fornire tutte le idonee garanzie a dimostrazione della eliminazione dei dati nonché la disponibilità a far eseguire verifiche in tal proposito da parte dell'Amministrazione o di soggetti terzi da questa designati.

Resta fermo in ogni caso quanto previsto al precedente paragrafo 3.6.3.

8.2.3 Adeguamento dei corrispettivi

Potrà essere riconosciuto al Fornitore un adeguamento del prezzo offerto in sede di gara per i soli Servizi di Conservazione Digitale di cui al precedente paragrafo 2.1 lett. d) (canone unitario mensile per TB) nel caso in cui, nel passaggio dal regime transitorio al regime ordinario di qualificazione dei servizi cloud ricorrano tutti i seguenti presupposti:

- il fornitore sia tenuto ad aggiornare la propria precedente qualificazione;
- ai fini dell'ottenimento della suddetta qualificazione, i relativi costi di adeguamento determinerebbero un **incremento del prezzo originariamente offerto per i suddetti Servizi di Conservazione Digitale superiore al 10%** per il verificarsi di una delle seguenti casistiche:
 - per il conseguimento del livello di qualificazione richiesto siano previsti requisiti diversi o aggiuntivi rispetto a quelli del periodo transitorio;
 - nel regime ordinario sia richiesto un diverso livello di qualificazione rispetto a quello transitorio pur rimanendo inalterata la classificazione dei dati trattati,
 - siano individuati dalla normativa e/o da appositi atti regolatori eventuali ulteriori requisiti che caratterizzano il regime ordinario.

Il Fornitore che ritiene dover ricorrere all'adeguamento dei corrispettivi dei Servizi di Conservazione dovrà farne richiesta a Consip S.p.A. trasmettendo tutta la documentazione necessaria a dimostrare la ricorrenza dei suddetti presupposti. A tal fine, qualora non sia già stata prodotta in sede di stipula della Convenzione, il Fornitore dovrà produrre, tra l'altro, la dichiarazione di cui al paragrafo 22.1, lett. j.5, del Disciplinare di Gara, dando evidenza dei costi originari e di quelli conseguenti all'adeguamento della

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556



qualificazione richiesta rispetto alle prescrizioni del regime ordinario.

La Consip S.p.A. svolgerà la propria attività istruttoria, anche eventualmente sentendo l'ACN e svolgendo apposite indagini di mercato anche avvalendosi di società esterne, all'esito della quale verificherà se ricorrano o meno effettivamente i presupposti per riconoscere il predetto adeguamento. Nel caso in cui la Consip S.p.A. ritenga che effettivamente sussistano i presupposti per riconoscere al Fornitore l'adeguamento del prezzo, il corrispettivo dei Servizi di Conservazione Digitale di cui al precedente paragrafo 2.1, lett. d) (essendo del tutto irrisoria la componente di conservazione digitale inclusa nella fornitura di caselle PEC (REM-IT)), dovuto sarà aggiornato applicando una variazione percentuale pari all'eccedenza rispetto alla soglia del 10%.

L'applicazione dei nuovi corrispettivi oggetto di adeguamento avrà decorrenza dall'apposito provvedimento di approvazione adottato da Consip S.p.A. all'esito dell'istruttoria, che in ogni caso non potrà essere antecedente rispetto alla data di effettivo adeguamento della qualificazione richiesta e avrà effetto esclusivamente sui Contratti Attuativi perfezionati successivamente a tale data di approvazione (che costituirà data di riferimento per il riconoscimento dell'adeguamento dei prezzi), senza aver alcun effetto sulle prestazioni già eseguite.

Consip S.p.A. procederà in ogni caso, contestualmente al provvedimento di approvazione, a pubblicare sul sito www.acquistinretepa.it i prezzi aggiornati ai fini dell'adeguamento dei corrispettivi dovuti al Fornitore.

8.3 Prescrizioni specifiche relative alla Cybersicurezza

Tenuto conto dell'evoluzione della normativa comunitaria e nazionale in tema di servizi fiduciari qualificati e cybersicurezza, in corso di esecuzione della Convenzione potrebbe diventare applicabile anche ai servizi oggetto di Convenzione la normativa in materia di cybersicurezza.

In tale ipotesi, qualora l'Amministrazione ricada tra i soggetti di cui all'art. 1, comma 2, lett. a) della legge n. 133/2019 e l'oggetto del proprio Ordinativo dovesse essere destinato a essere impiegato sulle reti, sui sistemi informativi e per l'espletamento dei servizi informatici di cui all'art. 1, comma 2, lettera b), della legge n. 133/2019, atteso che prima di procedere all'emissione del Piano dei Fabbisogni, il Centro di valutazione e certificazione nazionale (CVCN), istituito presso il Ministero dello sviluppo economico e trasferito dal D.L. 82/2021 (convertito con modificazioni dalla L. 109/2021) presso l'Agenzia per la cyber sicurezza nazionale, o uno dei Centri di Valutazione (CV), istituiti presso il Ministero dell'interno e il Ministero della difesa, potrà aver riscontrato la comunicazione della Amministrazione stessa prevedendo la necessità di effettuare verifiche preliminari e/o imporre condizioni e test hardware e software su forniture di beni, sistemi e servizi ICT destinati a essere impiegati sulle reti, sui sistemi informativi e per l'espletamento dei servizi informatici di cui al comma 2 lett. b) legge 133/2019, l'Amministrazione prevedrà nel Piano dei Fabbisogni (e poi nell'Ordinativo di Fornitura) medesimo le clausole che condizioneranno, sospensivamente ovvero risolutivamente l'ordinativo al rispetto delle condizioni e all'esito dei test disposti dal CVCN o da uno dei CV.

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



9) PENALI

Gli inadempimenti contrattuali da parte del Fornitore 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.

9.1 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 relativo periodo 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 periodo di riferimento (T_{oss}), per ciascun servizio contrattualizzato dall'Amministrazione.

I riferimenti riportati nel presente paragrafo ai "Servizi PEC" dovranno essere ricondotti ai Servizi REM-IT a decorrere dal rispettivo adeguamento nell'ambito del singolo Contratto Attuativo, fermo restando quanto previsto al precedente paragrafo 6.2.1 in relazione all'aggiornamento degli indicatori di qualità. A tal fine, il valore "IS" di cui alle successive tabelle, deve intendersi riferito allo specifico servizio, e, pertanto, o al Servizio PEC o al Servizio REM-IT e non alla somma dei due.

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 dal valore di soglia in diminuzione con un importo minimo di € 500,00	Amministrazione
ISS	Indisponibilità del servizio di PEC (comprensivo delle componenti di sicurezza)	1% dell'IS di PEC (tutti i profili) con un importo minimo di € 500,00	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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556
Allegato 12 - Capitolato Tecnico



AC1MN	Ricevuta di accettazione prodotta entro un (1) minuto dall'invio per almeno il 95% dei messaggi	€ 500,00 per ogni ora di ritardo	Amministrazione
RC1HR	Ricevuta di consegna prodotta entro una (1) ora dall'invio per almeno il 95% dei messaggi	€ 500,00 per ogni ora di ritardo	Amministrazione

Servizi di Conservazione Digitale

Indicatore (cfr. 6.2)	Penale	Soggetto che ha facoltà di applicare la penale
Availability	Per ogni 0,1% di scostamento dal valore soglia indicato nell'Appendice B al presente documento in diminuzione si applicherà la penale minima di € 500,00	Amministrazione

Servizi di Help Desk

Codice Indicatore (cfr. 6.2)	Indicatore (cfr. 6.2)	Penale	Soggetto che ha facoltà di applicare la penale
TPAT30	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 – (a seguito di Campagna di misura)
TPAT60	Tempo di attesa per parlare con l'operatore	€ 1.000,00 per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione, nel caso di risposta dell'operatore entro 60 secondi	Amministrazione – (a seguito di Campagna di misura)

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556
Allegato 12 - Capitolato Tecnico



CTPS	Chiamate perse	€ 500,00 per ogni 1% di scostamento in aumento	Amministrazione – (a seguito di Campagna di misura)
TMPC30	Tempestività della presa in carico	0,5% dell'IS di 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
TMPC60	Tempestività della presa in carico	0,5% dell'IS di 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
EFRP2HR	Efficacia di risoluzione dei problemi segnalati dall'utente	1% dell'IS di 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
EFRP4HR	Efficacia di risoluzione dei problemi segnalati dall'utente	1% dell'IS di 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	Amministrazione
GSTE4HR	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni su caselle di posta e/o relativa utenza	1% dell'IS di 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
GSTE8HR	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni su caselle di posta e/o relativa utenza	1% dell'IS di 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

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556
Allegato 12 - Capitolato Tecnico



GSTM4HR	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni sulla lista di distribuzione	1% dell'IS di 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
GSTM8HR	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni sulla lista di distribuzione	1% dell'IS di PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 1000,00, nel caso di operazioni eseguite entro 8 ore	Amministrazione
RTBC30	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni di blocco di caselle di posta elettronica	1% dell'IS di 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
RTBC60	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni di blocco di caselle di posta elettronica	1% dell'IS di 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

9.2 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
HDNO	Comunicazione del numero telefonico ed il numero di fax dedicati al servizio di "Customer Care" (cf. 3.6.4)	entro 5 giorni a decorrere dalla data di stipula della Convenzione	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Consip S.p.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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556
Allegato 12 - Capitolato Tecnico



GRDC	Gestione delle problematiche nell'esercizio dei contratti attuativi sotto la responsabilità del Responsabile della Convenzione (cfr. 4.1)	entro 5 giorni dalla ricezione della richiesta della Consip S.p.A. e/o dell'Amministrazione	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Consip S.p.A. e/o Amministrazione
GRRDC	Gestione dei reclami/disservizi/segnalazione della Consip S.p.A. e/o dell'Amministrazione (cfr. 4.1)	entro 5 giorni dalla ricezione della richiesta della Consip S.p.A. e/o dell'Amministrazione	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Consip S.p.A. e/o Amministrazione
AIMS	Servizio di Attivazione iniziale senza migrazione (cfr.3.6.1)	entro 30 giorni (o il diverso termine indicato eventualmente dall'Amministrazione) dal perfezionamento del Contratto Attuativo	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione
TPM	Rispetto della tempistica del piano di migrazione (cfr. 3.6.2)	entro 3 mesi dal perfezionamento del Contratto Attuativo, ovvero 1 mese nei casi previsti al paragrafo 3.6.2	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione
RRCC	Consegna del Rapporto Conclusivo (cfr.4.2)	entro 5 giorni dopo il termine del periodo di migrazione indicato nel piano operativo	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione
CPE	Consegna del documento piano operativo (cfr. 4.4.1.1)	entro 30 giorni dalla ricezione del piano dei fabbisogni	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Consip S.p.A., su segnalazione dell'Amministrazione
RPE	Recepimento delle modifiche e/o integrazioni sul documento piano	entro i 10 giorni dalla richiesta di modifiche e/o integrazioni	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo	Consip S.p.A., su segnalazione 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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556
 Allegato 12 - Capitolato Tecnico



	operativo (cfr. 4.4.1.2)			azione
ATDTC	Tempistica di Attivazione/Disattivazione di una casella (cfr. 4.4.1.2)	entro 24 ore dalla richiesta	€ 100,00 per ogni ora di ritardo	Amministrazione
RIS	Invio della reportistica relativa agli indicatori statistici (cfr. 0)	entro il 15 del mese successivo al mese di riferimento	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione
RAHAC	Invio reportistica ad hoc richiesta dall'Amministrazione (cfr. 0)	entro 15 giorni dalla richiesta	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione
RLS	Invio dati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti (cfr. 0)	entro 30 giorni dalla richiesta	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione
RLSC	Invio dati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti (cfr. 5.2)	entro 30 giorni dalla richiesta	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo	Consip S.p.A.
DCC	Invio dati di consistenza e di consumo (cfr. 5.2)	entro il 15 del mese successivo al mese di riferimento	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo	Consip S.p.A.
RPTCONSI P	Invio della reportistica in favore di Consip S.p.A. di cui al precedente paragrafo 5.3, in ritardo, per cause non imputabili a Consip S.p.A. ovvero a forza maggiore o caso fortuito rispetto al termine ivi previsto.	Entro i termini indicati al paragrafo 5.2.1. Anche in caso di applicazione della penale, resta fermo l'obbligo di adempiere all'invio delle informazioni richieste, entro l'ultimo giorno del mese successivo a quello di applicazione della sanzione, pena l'applicazione di una ulteriore penale del medesimo importo,	€ 2.000,00	Consip S.p.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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556
 Allegato 12 - Capitolato Tecnico



		fino all'avvenuto adempimento		
RPTPENAL I	Invio della reportistica relativa alle penali eventualmente applicate dalle Amministrazioni, di cui al precedente paragrafo 5.3, in ritardo, per cause non imputabili a Consip S.p.A. ovvero a forza maggiore o caso fortuito rispetto al termine ivi previsto	Entro i termini indicati al paragrafo 5.3	€ 2.000,00	Consip S.p.A.
RGCIB	Produzione del "Report giornaliero per le caselle con invii bloccati" (cfr. 5.1)	ogni giorno	€ 100 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione
VARAVLTY	Comunicazione di eventuali variazioni intervenute rispetto alla documentazione costituente l'Appendice B al presente documento (cfr. 6.2.1) e/o rispetto ai dati relativi al link del Catalogo ACN (cfr. art. 4, comma 1, della Convenzione)	Entro 5 giorni dall'intervenuta variazione	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo	Consip S.p.A.
QUALORD	Avvio dell'iter di qualificazione richiesto per il regime ordinario, qualora non ne sia già in possesso (cfr. 8.2.1)	entro 10 giorni (o il diverso termine eventualmente concordato con la Consip S.p.A.) dalla comunicazione di Consip S.p.A.	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo	Consip S.p.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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556



SOSPREV	Comunicazione dell'avvio del procedimento di sospensione o revoca della qualificazione per i Servizi di Conservazione Digitale e comunicazione delle indicazioni ricevute da ACN (cfr. 8.2.1).	entro 5 giorni dalla ricezione della notifica/ricezione della comunicazione	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo	Consip S.p.A.
VERISP	Qualora al termine di ciascun ciclo di verifiche ispettive, così come disciplinate nel paragrafo 6.1 del Capitolato Tecnico e all'articolo 7 delle Condizioni Generali, risulti che:	su più del 30% degli Ordinativi di Fornitura verificati è stata riscontrata una non conformità grave, secondo quanto definito nel suddetto Capitolato Tecnico, anche relativamente ad uno solo dei requisiti verificati per ciascun Ordinario di Fornitura, il Fornitore	0,25% (zero virgola venticinque per cento) del valore complessivo degli Ordinativi di Fornitura per i quali è stata rilevata una non conformità grave	Consip S.p.A.
		su più del 50% degli Ordinativi di Fornitura verificati è stata riscontrata una non conformità grave, secondo quanto definito nel suddetto Capitolato Tecnico, anche relativamente ad uno solo dei requisiti verificati per ciascun Ordinario di Fornitura	0,50% (zero virgola cinquanta per cento) del valore complessivo degli Ordinativi di Fornitura per i quali è stata rilevata una non conformità grave	Consip S.p.A.
		su più del 75% degli	0,75% (zero	Consip S.p.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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556
 Allegato 12 - Capitolato Tecnico



		Ordinativi di Fornitura verificati è stata riscontrata una non conformità grave, secondo quanto definito nel suddetto Capitolato Tecnico, anche relativamente ad uno solo dei requisiti verificati per ciascun Ordinario di Fornitura	virgola settantacinque per cento) del valore complessivo degli Ordinativi di Fornitura per i quali è stata rilevata una non conformità grave	
RESPTRAT 1	Nel caso in cui, come previsto nell'atto di nomina a responsabile del Trattamento allegato alla Convenzione, all'esito delle verifiche, ispezioni e audit e assessment compiuti dall'Amministrazione o da terzi autorizzati, le misure di sicurezza adottate dal Responsabile primario/Sub responsabile del trattamento dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali"		0,5 per mille del corrispettivo del Contratto Attuativo per ogni giorno necessario per il Fornitore per l'adozione di misure di sicurezza idonee ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali".	Amministrazione
RESPTRAT 2	Nel caso in cui, come previsto nell'atto di nomina allegato alla Convenzione, all'esito delle verifiche,		0,5 per mille del	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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556
Allegato 12 - Capitolato Tecnico



	ispezioni e audit e assessment compiute dall'Amministrazione o da terzi autorizzati, le misure di sicurezza adottate dal Sub-Responsabile/terzo autorizzato al trattamento dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali"	corrispettivo del Contratto Attuativo per ogni giorno necessario per il Fornitore per l'adozione di misure di sicurezza idonee ad assicurare l'applicazione e delle "Norme in materia di protezione dei dati personali".	
RITFEE1	Invio delle informazioni richieste al comma 2 dell'art. 15 della Convenzione "Commissione a carico del Fornitore ai sensi del Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 23 novembre 2012". Resta inteso che, l'errata compilazione dei report previsti dal richiamato comma 2 deve intendersi, ai fini dell'applicazione delle penali di cui sopra,	oltre l'ultimo giorno del mese successivo a quello di pertinenza. Anche in caso di applicazione delle penali, resta fermo l'obbligo di adempiere all'invio delle informazioni richieste, entro l'ultimo giorno del mese successivo a quello di applicazione della sanzione, pena l'applicazione di un'ulteriore penale del medesimo importo, fino all'avvenuto adempimento.	€ 5.000 per ogni mese di ritardo Consip S.p.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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556



	come mancato invio			
RITFEE2	Invio delle informazioni richieste al comma 4 dell'art. 15 della Convenzione "Commissione a carico del Fornitore ai sensi del Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 23 novembre 2012". Resta inteso che, l'errata compilazione dei report previsti dal richiamato comma 4 deve intendersi, ai fini dell'applicazione delle penali di cui sopra, come mancato invio	oltre l'ultimo giorno del mese successivo a quello di pertinenza	€ 1.000	Consip S.p.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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



APPENDICE A – 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 "Piano Operativo"	30gg solari dalla data di ricezione del <i>Piano dei Fabbisogni</i>	Capitolato Tecnico 4.4.1	Confronto fra la Data di invio al Fornitore del Piano dei Fabbisogni e la data di ricezione del piano operativo da parte dell'Amministrazione	> Piano dei Fabbisogni > Documento "Piano Operativo"	Conformità: T < 30gg Conforme con osservazioni: T = 30 gg Non Conformità Lieve: 31gg ≤ T ≤ 35gg Non Conformità Importante: 36gg ≤ T ≤ 40 gg Non Conformità Grave: T > 40gg	SI
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A2 - Rispetto della Tempistica nel caso di attivazione iniziale	30gg solari dalla data di accettazione dell'OdF da parte del Fornitore	Capitolato Tecnico 3.6.1	Confronto fra la Data di accettazione dell'OdF e la data di attivazione dei servizi prevista nel Piano Operativo.	> OdF > Comunicazione di attivazione dei servizi	Conformità: T ≤ 30 gg Non Conformità Grave: T > 30 gg	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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A4 - Rispetto della Tempistica nel servizio di migrazione	3 mesi (ovvero 1 mese se l'Amministrazione usufruisce già dei servizi PEC da parte del Fornitore anche in forza di altri contratti) dalla data di accettazione dell'OdF da parte del Fornitore	Capitolato Tecnico 3.6.2	Confronto fra la Data di accettazione dell'OdF e la Data di termine del servizio di migrazione prevista nel Piano Operativo.	> OdF > Comunicazione di avvenuta migrazione	Conformità: T≤3 mesi (ovvero T≤1 mese se l'Amministrazione usufruisce già dei servizi PEC da parte del Fornitore anche in forza di altri contratti) Non Conformità Grave: T>3 mesi (ovvero T>1 mese se l'Amministrazione usufruisce già dei servizi PEC da parte del Fornitore anche in forza di altri contratti)	SI
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	Schema di Convenzione	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

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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C2 – Invio della reportistica relativa agli indicatori statistici mensili	Entro il 15 del mese successivo al mese di riferimento	Capitolato Tecnico 0	Data di consegna della reportistica	> Reportistica mensile	Conformità: T<giorno 15 del mese Conforme con osservazioni: T=giorno 15 del mese Non Conformità Lieve: giorno 15 ≤ T ≤ giorno 21 Non Conformità Importante: giorno 20 ≤ T ≤ giorno 25 Non Conformità Grave: T>giorno 25	SI
C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C3 – Invio della reportistica ad hoc richiesta dall'Amministrazione	15 giorni solari dalla richiesta dell'Amministrazione	Capitolato Tecnico 0	Confronto fra la data di richiesta dell'Amministrazione e la data di presentazione della reportistica	> Richiesta dell'Amministrazione > Reportistica ad hoc	Conformità: entro il 15° giorno Conforme con osservazioni: T=giorno 15 del mese Non Conformità Lieve: giorno 15 ≤ T ≤ giorno 21 Non Conformità Importante:	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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico



						giorno 20 $\leq T \leq$ giorno 25 Non Conformità Grave: T>giorno 25	
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	Capitolato Tecnico 5.1	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 $\leq T \leq$ 45gg Non Conformità Importante: 46 gg $\leq T \leq$ 51gg Non Conformità Grave: T>51gg	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 Certificata (PEC) e dei servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS (REM – policy IT) – ID 2556

Allegato 12 - Capitolato Tecnico