



Data di pubblicazione: 06/06/2019

Nome allegato: All.4_CAPITOLATO_TECNICO.pdf

CIG: 7916390BAE;

Nome procedura: *Richiesta di Offerta mediante Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) per l'affidamento dei servizi di posta elettronica certificata (PEC) per un periodo di 24 mesi.*

CAPITOLATO TECNICO
PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)

Sommario

1.	Oggetto della fornitura.....	3
2.	Durata della fornitura.....	3
3.	Modello di erogazione e remunerazione dei servizi	4
4.	Requisiti a carico del fornitore del servizio	5
	Il Centro Servizi per il Servizio PEC	5
5.	Caratteristiche della fornitura	8
	Servizio di posta elettronica certificata (PEC).....	8
	Descrizione e requisiti del servizio	8
	Servizio di supporto specialistico	12
	Servizi connessi.....	12
	Servizio di migrazione.....	12
	Servizio di phase-out	13
	Servizio di Customer Care e di Help Desk.....	13
6.	Modalità di esecuzione dei servizi.....	15
	Gestione del Contratto	15
	Progetto Esecutivo	16
	Modalità della documentazione.....	17
7.	Servizio di reportistica	18
	Reportistica.....	18
	Dati relativi ai livelli di servizio	19
	Dati di consistenza e di consumo	19
8.	Monitoraggio della fornitura	19
	Indicatori di Qualità	20
	Servizi PEC.....	20
	Servizi di Help desk.....	21
	Revisione degli indicatori di qualità.....	22
9.	Penali	22
	Penali sugli indicatori di qualità.....	22
	Penali sul rispetto delle tempistiche	23
10.	Composizione dell'offerta economica.....	24

1. Oggetto della fornitura

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

- a) Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC)
- b) Servizi di supporto specialistico, per il servizio di PEC e per attività di sviluppo/integrazione ad esso legate.

La seguente Tabella definisce il fabbisogno di caselle di posta certificata dell'Amministrazione, distinte per tipologia:

- la colonna Quantità base specifica il numero di caselle già utilizzate per le quali è richiesta un'attivazione immediata;
- la colonna Massimale Previsto specifica il numero massimo di caselle oggetto della fornitura, attivabili man mano che se ne presenti l'esigenza.

Tipologia Casella	Dimensione minima casella	Quantità base (attivate)	Massimale previsto	N. minimo messaggi al giorno in uscita	N. minimo messaggi al minuto in uscita
Caselle Standard	3 GB	1.734	1.850	500	50
Caselle Strutturate	6 GB	319	370	500	50
Caselle massive SMALL	6 GB	5	5	5.000	250
Caselle massive MEDIUM	18 GB	1	1	12.000	1.200
Caselle massive LARGE	36 GB	1	1	25.000	2.500
Caselle massive EXTRA LARGE*	64 GB	1	1	600.000*	5.000*

* Non potendo utilizzare un'ulteriore casella PEC e dovendo utilizzare un singolo indirizzo per le comunicazioni massive, per la casella massiva EXTRA LARGE è richiesto che consenta eventuali potenziamenti su richiesta dell'Istituto, fino ad almeno 1.200.000 messaggi al giorno in uscita

I servizi di supporto specialistico saranno richiesti con un limite massimo di 10 (dieci) giornate per l'intera durata della fornitura.

La fornitura dovrà **obbligatoriamente** includere anche i seguenti servizi:

- archiviazione per le caselle Strutturate e se necessario, a richiesta in fase di creazione, per le caselle Standard,
- sicurezza (antispam, antivirus, antiphishing, antimalware, antiransomware, backup/restore),
- assistenza utente (contact center, help desk),
- migrazione e phase-out,
- servizi trasversali quali fatturazione, rendicontazione e reportistica.

2. Durata della fornitura

La durata della fornitura è **fissata in 24 (ventiquattro) mesi**.

È necessario un periodo di affiancamento con l'attuale gestore, per una durata temporale quantificabile in **due mesi**, per la predisposizione dell'infrastruttura necessaria, il passaggio di consegna delle attività e la migrazione delle caselle di posta certificata, conseguentemente la data d'inizio fornitura decorrerà dalla conclusione del predetto periodo di affiancamento.

Si precisa che qualora - in corso di esecuzione del contratto - intervengano modifiche normative sulla regolamentazione del funzionamento e della validità legale della Posta Elettronica Certificata, che comportino l'inutilizzabilità dei servizi oggetto di gara, l'Amministrazione avrà la facoltà di recedere dal contratto senza alcun onere aggiuntivo, fatto salvo il corrispettivo maturato per la corretta esecuzione delle prestazioni oggetto dell'ordinativo.

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

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

3. Modello di erogazione e remunerazione dei servizi

L'appalto prevede un modello di erogazione in *full outsourcing* presso un Centro Servizi dell'Aggiudicatario. I servizi dovranno essere pertanto erogati su infrastruttura/piattaforma di proprietà o comunque nella disponibilità dell'Aggiudicatario dislocata presso un Centro Servizi dello stesso attraverso un'infrastruttura già realizzata e certificata da DigitPA/AgID, con livelli di servizio predefiniti e misurabili.

Al fine di garantire continuità al servizio, sarà necessario uno specifico progetto di migrazione – con relativa pianificazione temporale – che costituirà parte integrante del progetto esecutivo e che dovrà essere formalmente approvato dall'Amministrazione.

Il modello di remunerazione dei servizi è basato:

- su "canoni mensili unitari" per singola casella di posta PEC attivata;
- a "consumo" (giornate) per i servizi di supporto specialistico professionale.

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

Saranno comunque considerata attive e dunque remunerate al Fornitore almeno il 40% delle caselle previste dal piano dei fabbisogni.

Si rileva altresì che corrispettivi per la prestazione dei servizi matureranno in ragione dei prezzi unitari offerti dall'Aggiudicatario per le quantità effettivamente erogate di ciascuna tipologia di servizio. Ai fini del calcolo dei corrispettivi si considera attiva la consistenza delle caselle dell'Amministrazione al 15 di ogni mese, ferma restando la previsione sulla soglia del 40% precedentemente descritta, successivamente al termine della migrazione.

Il corrispettivo (CorrPEC) mensile del servizio PEC sarà determinato sulla base della seguente formula:

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

dove:

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

Il servizio di supporto specialistico prevede di mettere a disposizione un "plafond" di giornate, da attivare su richiesta dell'Amministrazione.

Il corrispettivo mensile (CorrSS) sarà determinato sulla base della seguente formula:

$$CorrSS = \sum GGi * TPRFi$$

dove:

- GGi e TPRFi sono rispettivamente i giorni lavorativi di 8 ore erogati nel mese e la tariffa giornaliera offerta di supporto, omnicomprensiva.

4. Requisiti a carico del fornitore del servizio

Il fornitore del servizio di posta elettronica certificata dovrà obbligatoriamente:

- essere incluso nell'elenco dei gestori PEC attivi tenuto da Agid e disponibile all'indirizzo <https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/posta-elettronica-certificata/elenco-gestori-pec>;
- Essere abilitato all'esercizio dell'attività professionale, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale. È ammessa la partecipazione dei soggetti di cui all'art. 45 del D. Lgs. n. 50/2016 con le modalità di cui agli artt. 47 e 48 del D.Lgs. n. 50/2016 alle seguenti condizioni:
 - iscrizione nel Registro delle Imprese per attività inerenti l'oggetto della Convenzione o in uno dei registri professionali o commerciali dello Stato di residenza se si tratta di uno Stato dell'UE in conformità con quanto previsto dall'art. 83, comma 3, D. Lgs. 50/2016. Iscrizione all'elenco pubblico certificatori PEC ai sensi dell'art. 48 D.Lgs. n. 82/2005 e dell'art. 14 D.P.R. n. 68/2005.;
 - non sussistenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80, D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., di ogni altra situazione che determini l'esclusione dalle gare di appalto e/o l'incapacità di contrarre con la pubblica amministrazione, nonché della causa interdittiva di cui all'art. 53, comma 16-ter, del D.lgs.n. 16512001. Si applica l'art. 83, comma 9, del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. secondo le modalità indicate nel Disciplinare di gara. Ai sensi dell'art. 37 della L. n. 122/2010, gli operatori economici aventi sede, residenza o domicilio nei Paesi inseriti nelle black list di cui al D.M. 4.5. I 999 e al D.M. 21.11.2001 devono essere in possesso dell'autorizzazione rilasciata ai sensi del D.M. 14.12.2010.
- Capacità professionale e tecnica
 - Certificazione EN ISO 900 I in corso di validità nel settore EA 31b e/o EA 33, per l'erogazione di servizi informatici, rilasciata da un ente di certificazione accreditato ACCREDIA, o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico. Si applica quanto previsto all'art. 87 D. Lgs. n. 50/2016 s.m.i. b) certificazione in corso di validità del proprio Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni relativamente ai servizi oggetto della fornitura erogati dal Centro Servizi, rilasciata in conformità alla ISO/IEC 27001, nel settore EA 31b e/o EA 33, avente ad oggetto almeno l'erogazione dei servizi informatici, da un ente di certificazione accreditato da ACCREDIA, o certificazione equivalente rilasciata da altro ente di Accreditamento firmatario degli accordi di Mutuo riconoscimento per lo schema "Sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni - ISMS";

Il Centro Servizi per il Servizio PEC

I Centri Servizi in cui l'Aggiudicatario erogherà i servizi di cui al presente Capitolato dovranno essere obbligatoriamente dislocati su sedi ubicate sul territorio comunitario ed ottemperare la Direttiva 95/46/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio. È fatto obbligo inoltre al Fornitore di trattare, trasferire e conservare le eventuali repliche dei dati conservati dai suddetti Centri Servizi, ove autorizzate

dalle Amministrazioni, sempre all'interno del territorio comunitario; tali repliche dei dati dovranno essere conservate con livelli di sicurezza concordati con le Amministrazioni richiedenti.

L'infrastruttura e la piattaforma HW/SW con le quali si erogherà il servizio oggetto di gara dovranno essere descritte e inviate dall'Aggiudicatario all'Amministrazione prima della stipula del Contratto, entro 15 (quindici) giorni dalla ricezione della comunicazione di aggiudicazione, pena l'applicazione delle penali di seguito definite. Il documento costituirà parte integrante e sostanziale del Contratto.

Il Fornitore dovrà fornire inoltre il Piano della Sicurezza del Centro Servizi entro 15 (quindici) giorni dalla ricezione della comunicazione di aggiudicazione, pena l'applicazione delle penali di seguito definite. L'Amministrazione potrà richiedere motivandole variazioni che ritiene opportune entro i 10 (dieci) giorni successivi; il Fornitore entro i 10 (dieci) giorni successivi dovrà recepire le variazioni pena l'applicazione delle penali di seguito definite. Il Piano della sicurezza sarà soggetto ad approvazione da parte dell'Amministrazione.

Di seguito si riportano i requisiti del Centro Servizi che il Fornitore dovrà adottare per l'esecuzione dei servizi oggetto di gara e per la tutela della sicurezza delle informazioni trattate.

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

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

Tale evoluzione tecnologica dovrà essere garantita almeno nelle seguenti ipotesi:

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

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

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

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

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

Il Centro Servizi da cui il Fornitore erogherà i servizi di cui al presente Capitolato potrà essere dislocato su una o più sedi operative e dovrà obbligatoriamente essere connesso, in alta affidabilità, a carico dell'Aggiudicatario, alla rete internet.

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

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

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

- Legge 82/2005 e sue successive integrazioni "Codice dell'amministrazione digitale";
- D.lg.vo 196/2003 "Testo unico delle disposizioni in materia di privacy", con particolare riferimento alle disposizioni relative agli Amministratori di Sistema.
- Regolamento Ue 2016/679 (GDPR)

Inoltre, si richiede che l'Aggiudicatario mantenga per tutta la durata del Contratto la certificazione ISO/IEC 27001, per la quota parte direttamente legata ai servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico.

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

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

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

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

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

Le aree destinate ad ospitare gli apparati dovranno essere protette contro gli allagamenti mediante idonee misure di rilevazione ed intervento. Nel caso i locali si trovino a livello stradale o inferiore, 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 dovrà soddisfare i seguenti requisiti (DPCM 31/10/2000, Art. 7, comma I):

- 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 21/6/200 I e successive modificazioni.

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

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

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

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

Il Fornitore dovrà inoltre garantire un'apposita area sui propri sistemi dove rilasciare la reportistica di seguito specificata qualora l'Amministrazione ne chieda la trasmissione attraverso il protocollo SFTP.

5. Caratteristiche della fornitura

Servizio di posta elettronica certificata (PEC)

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

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

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

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

Descrizione e requisiti del servizio

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

1. DPR Il febbraio 2005 n.68 "Regolamento concernente disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata";

2. D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 "Codice dell'Amministrazione Digitale" e s.m.i.;
3. DM 2 novembre 2005 del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie "Regole tecniche per formazione, la trasmissione, e la validazione, anche temporale, della posta elettronica certificata".

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

Il servizio dovrà obbligatoriamente consentire agli utenti l'accesso almeno nelle seguenti modalità:

- tramite client, mediante applicazioni di posta elettronica generiche che utilizzino protocolli conformi agli standard riportati nelle regole tecniche della PEC (es. Microsoft Outlook);
- con interfaccia Webmail, mediante browser web che utilizzino protocolli conformi agli standard riportati nelle regole tecniche della PEC.

Il servizio di PEC dovrà obbligatoriamente consentire la creazione di caselle sia su nuovi domini di PEC indicati dall'Amministrazione sia su quelli preesistenti.

Inoltre le caselle dovranno possedere le seguenti caratteristiche tecniche:

- **Standard:**
 - dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 3 Gigabyte;
 - accesso monoutente e/o mediato da un'applicazione (esclusa dalla fornitura) a traffico non massivo;
 - capacità di invio giornaliero non inferiore a 500 messaggi;
 - capacità di invio al minuto non inferiore a 50 messaggi;
 - dimensione massima dei messaggi pari ad almeno 50 MB;
 - invio dello stesso messaggio fino ad almeno 1000 destinatari;
 - inoltro dei messaggi di PEC ricevuti verso un indirizzo email;
 - avvisi via SMS o email dell'arrivo di un nuovo messaggio PEC;
 - possibilità di recupero autonomo della password con ricezione della stessa attraverso SMS o email su posta elettronica ordinaria;
 - possibilità di selezionare e scaricare localmente i contenuti della mailbox, in un formato usabile per la consultazione offline (es. .pst, .eml, etc.), mediante le funzionalità del client o dell'interfaccia Webmail utilizzata.
- **Strutturata:**
 - dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 6 Gigabyte;
 - accesso multi utente profilato, ossia con credenziali di accesso personali, e/o mediato da un'applicazione (esclusa dalla fornitura) a traffico non massivo;
 - capacità di invio giornaliero non inferiore a 500 messaggi;
 - capacità di invio al minuto non inferiore a 50 messaggi;
 - dimensione massima dei messaggi pari ad almeno 50 MB;
 - invio dello stesso messaggio fino ad almeno 1000 destinatari;

- inoltro dei messaggi di PEC ricevuti verso un indirizzo email;
 - avvisi via SMS o email dell'arrivo di un nuovo messaggio PEC;
 - possibilità di recupero autonomo della password con ricezione della stessa attraverso SMS o email su posta elettronica ordinaria;
 - archiviazione mensile (backup) dei contenuti della mailbox sui sistemi del Fornitore, con retention per una durata di 12 mesi e possibilità per l'utente di scaricare e utilizzare localmente i file di archiviazione;
 - possibilità di selezionare e scaricare localmente i contenuti della mailbox, in un formato usabile per la consultazione offline (es. .pst, .eml, etc.), mediante le funzionalità del client o dell'interfaccia Webmail utilizzata.
- **Massiva small:**
 - dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 6 Gigabyte;
 - accesso multiutente profilato e/o accesso mediato da un'applicazione (esclusa dalla fornitura);
 - capacità di invio giornaliero non inferiore a 5.000 messaggi;
 - capacità di invio al minuto non inferiore a 250 messaggi;
 - dimensione media dei messaggi pari ad almeno 200 Kbyte;
 - dimensione massima dei messaggi pari ad almeno 50 MB;
 - invio dello stesso messaggio fino ad almeno 1000 destinatari;
 - inoltro dei messaggi di PEC ricevuti verso un indirizzo email;
 - possibilità di recupero autonomo della password con ricezione della stessa attraverso SMS o email su posta elettronica ordinaria.
- **Massiva medium:**
 - dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 18 Gigabyte;
 - accesso multiutente profilato e/o accesso mediato da un'applicazione (esclusa dalla fornitura);
 - capacità di invio giornaliero non inferiore a 12.000 messaggi;
 - capacità di invio al minuto non inferiore a 1.200 messaggi;
 - dimensione media dei messaggi pari ad almeno 200 Kbyte;
 - dimensione massima dei messaggi almeno pari a 50 MB;
 - invio dello stesso messaggio fino ad almeno 1000 destinatari;
 - inoltro dei messaggi di PEC ricevuti verso un indirizzo email;
 - possibilità di recupero autonomo della password con ricezione della stessa attraverso SMS o email su posta elettronica ordinaria.
- **Massiva large:**
 - dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 36 Gigabyte;
 - accesso multiutente profilato e/o accesso mediato da un'applicazione (esclusa dalla fornitura);
 - capacità di invio giornaliero non inferiore a 25.000 messaggi;
 - capacità di invio al minuto non inferiore a 2.500 messaggi;
 - dimensione media dei messaggi pari ad almeno 200 Kbyte;
 - dimensione massima dei messaggi almeno pari ad almeno 50 MB;
 - invio dello stesso messaggio fino ad almeno 1000 destinatari;
 - inoltro dei messaggi di PEC ricevuti verso un indirizzo email;

- possibilità di recupero autonomo della password con ricezione della stessa attraverso SMS o email su posta elettronica ordinaria.
- **Massiva extra large:**
 - dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 64 Gigabyte;
 - accesso multiutente profilato e/o accesso mediato da un'applicazione (esclusa dalla fornitura);
 - capacità di invio giornaliero non inferiore a 600.000 messaggi, con possibilità su richiesta di estendere tale capacità fino ad un massimo di 1.200.000 messaggi inviati al giorno;
 - capacità di invio al minuto non inferiore a 5.000 messaggi;
 - dimensione media dei messaggi pari ad almeno 200 Kbyte;
 - dimensione massima dei messaggi almeno pari ad almeno 50 MB;
 - invio dello stesso messaggio fino ad almeno 1000 destinatari;
 - inoltro dei messaggi di PEC ricevuti verso un indirizzo email;
 - possibilità di recupero autonomo della password con ricezione della stessa attraverso SMS o email su posta elettronica ordinaria.

In sede di creazione delle caselle PEC si richiede un cambio password obbligatorio al primo accesso.

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/bloccare/sbloccare autonomamente caselle e/o utenti sia singole (input da web) sia multiple (input da file). Dovrà inoltre consentire il reset delle password delle caselle di posta.

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

Su richiesta dell'Amministrazione dovrà essere possibile - per alcune utenze di particolare interesse per l'Amministrazione - effettuare il cambio password sulla base di elenchi riportati in un file appositamente compilato, contenente almeno i seguenti dati:

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

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

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 seguito specificate. Per le richieste di assistenza legate a caselle mediate da applicazioni dovrà essere attivabile direttamente l'help desk di 2° livello.

Il servizio di PEC dovrà obbligatoriamente prevedere anche servizi di sicurezza e privacy 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.

Il Fornitore del servizio dovrà pubblicare, su indicazione dell'Amministrazione Contraente, le caselle di PEC sull'Indice degli Indirizzi della Pubblica Amministrazione e dei Gestori dei Pubblici Servizi. L'Amministrazione manterrà la responsabilità delle informazioni pubblicate in coerenza con quanto

stabilito dall'art. 57 bis del D.Lgs. n 82/2005.

Servizio di supporto specialistico

Con riferimento al servizio di PEC è prevista l'erogazione di un servizio di supporto specialistico a consumo per le attività di implementazione e di configurazione del servizio stesso e per l'integrazione all'interno dei sistemi informativi dell'Amministrazione.

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

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

Servizi connessi

I servizi di migrazione, di phase-out e di help desk non prevedono costi aggiuntivi per l'Amministrazione ma sono compresi nei canoni previsti per le caselle PEC.

Servizio di migrazione

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

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

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. ...).

Il piano di migrazione, che dovrà essere approvato dall'Amministrazione, non potrà avere una durata maggiore di 15 (quindici) giorni a partire dall'approvazione del progetto esecutivo.

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

La migrazione delle caselle avverrà di preferenza mediante un flusso dati sicuro ovvero esclusivamente nei casi in cui ciò non sia possibile tramite supporto ottico/magnetico a carico del Fornitore. Questi manterrà la responsabilità dei supporti ottici fino al completamento delle attività di migrazione, a meno

di ritardi imputabili all'Amministrazione.

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

Il mancato rispetto dei tempi presenti nel piano di migrazione comporterà l'applicazione delle penali definite nel seguito.

Servizio di phase-out

Il servizio consiste in tutte quelle attività, strumenti e procedure che il Fornitore dovrà mettere in atto a fine contratto per consentire all'Amministrazione o al Fornitore subentrante di poter erogare il servizio ed effettuare la migrazione delle caselle di posta. 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 di preferenza mediante un flusso dati sicuro ovvero esclusivamente nei casi in cui ciò non sia possibile tramite supporto ottico/magnetico a carico del Fornitore e garantire la continuità di servizio coordinando la sincronia delle azioni di migrazione.

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

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

Il contenuto delle caselle di posta, compreso l'archiving, dovrà essere consegnato almeno su file in formato .pst oppure .mbox oppure come file .eml, conservanti la validità giuridica sia delle marche temporali che dell'autenticità del mittente. In ogni caso il Fornitore dovrà rendersi disponibile, senza oneri aggiuntivi, ad adottare la soluzione più performante per la migrazione dei dati delle caselle di posta elettronica sull'infrastruttura del Fornitore subentrante o dell'Amministrazione, anche attraverso apposita connessione dati.

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

Servizio di Customer Care e di Help Desk

L'Aggiudicatario dovrà rendere disponibile un servizio di "Customer Care" (Help Desk) orientato a risolvere le problematiche segnalate dall' Amministrazione per i servizi oggetto della fornitura.

L'Aggiudicatario dovrà altresì rendere noto entro 10 (dieci) giorni a decorrere dalla data di avvio della prestazione il numero telefonico e l'indirizzo di posta elettronica dedicati al servizio di "Customer Care", pena l'applicazione delle penali definite nel seguito.

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

1. Help Desk di primo livello:

- riceve e registra le chiamate degli utenti, classifica la richiesta e se possibile fornisce direttamente una soluzione, altrimenti smista la richiesta al secondo livello;
- esegue il reset delle password delle utenze di accesso alle caselle;
- esegue le richieste di "change" riguardanti modifiche sull'anagrafica degli utenti presenti sulla rubrica, sugli attributi delle caselle e sulle liste di distribuzione;
- documenta i livelli di servizio dell'intero servizio;

2. Help Desk di secondo livello:

- affronta i problemi non risolti dal primo livello, assegnando una priorità e smistandoli secondo la tipologia;

- affronta i problemi di ordine sistemistico ed elabora report personalizzati richiesti dall'Amministrazione e non realizzabili in modalità self-service, ove necessario;
- coinvolge, se necessarie, l'assistenza on-site di fornitori terzi ovvero le strutture informatiche dell'Amministrazione;
- documenta i livelli di servizio del solo secondo livello.

L'Help Desk di primo livello dovrà provvedere a:

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

Il servizio di Help Desk dovrà essere attivabile in modalità multi-canale: tramite telefono (chiamando un contact center), 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.

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 nel paragrafo relativo ai livelli di servizio. Al di fuori di tale periodo il Fornitore dovrà garantire la ricezione delle segnalazioni almeno attraverso il canale e-mail e web.

Il Fornitore 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 all' livello del singolo disservizio dell'Amministrazione.

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

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

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. affrontare i problemi di ordine sistemistico ed elaborare report personalizzati richiesti dall'Amministrazione e non realizzabili in modalità self-service, ove necessario;
 3. notificare il ripristino delle funzionalità all'help desk di primo livello.

6. Modalità di esecuzione dei servizi

Gestione del Contratto

Ai fini della gestione del Contratto, l'Aggiudicatario dovrà nominare un Responsabile del Contratto.

Entro 15 (quindici) giorni dalla comunicazione di avvenuta aggiudicazione, l'Aggiudicatario deve indicare il nominativo, la qualifica professionale (è sufficiente indicare la qualifica, non il livello di inquadramento) e l'esperienza acquisita (con evidenza delle principali attività svolte) del Responsabile del Contratto. La mancata comunicazione del Responsabile del Contratto nei tempi previsti comporta l'applicazione della prevista penale definita nel seguito.

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

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

Il Responsabile del Contratto ha la responsabilità delle seguenti attività:

- cura i rapporti con l'Amministrazione 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;
- imposta, organizza, pianifica e controlla tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste dal Contratto;
- monitora l'andamento dei servizi erogati e il rispetto delle prestazioni e dell'andamento dei livelli di servizio per tutto il periodo di efficacia del Contratto;
- monitora il processo di gestione dei reclami/disservizi/segnalazioni dell'Amministrazione;
- ha l'obbligo di fornire le informazioni richieste dall'Amministrazione relativamente alla presa in carico e gestione delle problematiche emerse nell'ambito dell'esercizio del Contratto, entro un tempo massimo fissato in 5 (cinque) giorni dal ricevimento della
- richiesta; in caso di inadempienza si applicheranno le penali definite nel seguito;
- fornisce un report mensile, o comunque in ogni caso di esplicita richiesta da parte
- dell'Amministrazione, sull'andamento del Contratto.
- Il caso di specifici progetti, quali la fase di migrazione iniziale o ulteriori attività richieste dall'Amministrazione, redige e consegna al responsabile di progetto dell'Amministrazione, dei "rapporti di progetto" periodici, pena l'applicazione della prevista penale di seguito riportata.

I "rapporti di progetto" saranno costituiti come di seguito:

- stato di avanzamento del progetto;
- piano correttivo a fronte di eventuali ritardi e/o problemi riscontrati; in caso di Piano Correttivo,

L'Amministrazione, avrà la facoltà di accettare tale piano ovvero chiedere eventuali integrazioni o revisione dei Piani formulati entro 5 (cinque giorni) dalla comunicazione. Trascorso tale termine il Piano Correttivo si riterrà approvato.

Inoltre condivide periodicamente la documentazione di progetto che il Fornitore dovrà redigere e aggiornare costantemente.

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

Progetto Esecutivo

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

Entro 15 (quindici) giorni dall'aggiudicazione, l'Aggiudicatario è tenuto a inviare il Progetto Esecutivo per l'approvazione formale dell'Amministrazione. Il mancato rispetto del termine previsto comporta l'applicazione di una penale, di seguito definita.

L'Amministrazione potrà nel corso del tempo variare il proprio piano dei fabbisogni nel limite stabilito dall'art. 106 Dlgs 50/2016 c.12.

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

- la descrizione dell'infrastruttura/piattaforma utilizzata per l'erogazione dei servizi richiesti;
- il dimensionamento del progetto in termini di quantità dei singoli servizi fomit;
- il progetto di migrazione dei servizi contenente l'elenco delle attività, le fasi, i ruoli e le responsabilità previste con le relative date di inizio e fine;
- le specifiche di dettaglio delle prove di collaudo dei servizi per le verifiche di conformità da parte dell'Amministrazione;
- il prezzo complessivo della fornitura suddiviso tra i diversi servizi richiesti.

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 Progetto Esecutivo potrà, in alternativa:

- approvare il menzionato progetto
- richiedere chiarimenti e/o modifiche e/o integrazioni del Progetto esecutivo.

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, tale ritardo comporterà un allungamento della tempistica di egual misura.

Nel caso in cui l'Amministrazione richieda modifiche e/o integrazioni del progetto esecutivo, queste dovranno essere formalizzate per iscritto e inviate al Fornitore. Il Fornitore dovrà quindi consegnare il Progetto Esecutivo, con i chiarimenti e le modifiche ben esplicitate o realizzate, entro il termine perentorio di 10 (dieci) giorni dalla data di emissione della richiesta da parte dell'Amministrazione. In

caso di inadempienza si applicherà la penale di seguito definita.

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

La tempistica di attivazione dei servizi, prevista nella progettazione esecutiva, decorrerà dalla data di approvazione finale del Progetto esecutivo da parte dell'Amministrazione e non potrà mai essere superiore ai tempi massimi definiti dal presente Capitolato Tecnico.

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

Ai fini del calcolo della remunerazione del servizio, si terrà sempre conto di quanto previsto sul numero minimo di caselle da considerare comunque attive e si farà riferimento al giorno 15 di ogni mese come data di rendicontazione del numero delle caselle attive da remunerare.

Modalità della documentazione

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

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

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

A seguito dell'aggiudicazione, l'Aggiudicatario dovrà inviare - con le tempistiche descritte nel presente capitolato - la seguente documentazione:

- Descrizione del Centro Servizi;
- Piano della Sicurezza;
- Nomina del Responsabile del Contratto, del Responsabile della Sicurezza, del Responsabile del Centro Servizi, e della struttura organizzativa utilizzata per l'erogazione del servizio.

Il mancato rispetto delle tempistiche comporterà l'applicazione delle penali definite nel seguito.

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

Per quanto riguarda eventuale reportistica ad hoc, il termine di consegna è fissato entro 10 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione, pena l'applicazione della penale definita nel seguito.

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.

7. Servizio di reportistica

Reportistica

Il Fornitore dovrà obbligatoriamente disporre di un sistema di reportistica e produrre, almeno i report mensili relativi agli indicatori di qualità e a quelli statistici contenenti almeno le informazioni riportate di seguito:

- Numero di caselle di posta elettronica attive per singolo dominio di posta e per tipologia;
- Occupazione in termini di MBytes delle singole caselle di posta elettronica;
- Numero messaggi di posta elettronica in arrivo dall'esterno del singolo dominio di posta e per singola casella di posta;
- Numero messaggi di posta elettronica inviati all'esterno del singolo dominio di posta e per singola casella di posta;
- Numero messaggi di posta elettronica interni al dominio di posta e per singola casella di posta;
- Traffico in termini di MByte totali inviati all'esterno del singolo dominio di posta;
- Traffico in termini di MByte totali ricevuti dall'esterno del singolo dominio di posta;
- Traffico in termini di MByte totali sviluppati internamente al singolo dominio di posta;
- Numero di virus intercettati;
- Numero di e-mail di spam intercettate;
- Ultimo accesso per singola casella di posta.

Inoltre all'Amministrazione dovrà essere fornito un report di traffico mensile contenente i seguenti dati aggiuntivi per singola casella:

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

Si richiede che sia prodotto e conservato 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.

Soltanto su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà inviare, anche via SFTP, ogni mese una reportistica contenente almeno i seguenti eventi, relativamente al servizio PEC:

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

La reportistica relativa agli indicatori statistici mensili sopra indicati dovrà essere inviata all'Amministrazione entro il 10 del mese successivo al mese di riferimento: in caso di inadempienza si applicheranno le penali di seguito definite.

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

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

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

Dati relativi ai livelli di servizio

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

L'Aggiudicatario 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 all' Amministrazione, entro e non oltre il 10 del mese successivo al mese di riferimento, di un dato, in formato .xls o .csv, di sintesi e di dettaglio che riporti almeno le seguenti informazioni:

- consistenza complessiva delle caselle PEC per profilo;
- consistenza complessiva delle caselle PEC attivate per profilo;
- numero di messaggi di PEC inviati all'esterno dei domini di posta;
- numero di messaggi di PEC ricevuti dall'esterno dei domini di posta;
- numero di messaggi di PEC interni ai domini di posta;
- eventuali successive informazioni richieste dall' Amministrazione durante la vigenza del Contratto e fino al ventiquattresimo mese successivo al termine dello stesso.

Il mancato rispetto di tali tempi comporterà l'applicazione delle penali di seguito definite.

8. Monitoraggio della fornitura

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

- qualità del servizio erogato;
- conduzione del progetto.

attraverso un appropriato gruppo di lavoro interno all' Amministrazione stessa.

Nel corso dell'esercizio sarà effettuato, da parte dell'Amministrazione o azienda esterna autorizzata da

essa, un monitoraggio periodico o a campione delle modalità di progettazione e di erogazione dei servizi al fine di verificare il rispetto dei parametri prescritti. Qualora da tali rilevazioni risultino delle oggettive non conformità, il Fornitore sarà tenuto ad apportare tutte le modifiche architettoniche necessarie per adeguare l'infrastruttura entro un termine massimo di 60 (sessanta) giorni, pena l'applicazione della penale di seguito definita.

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

Indicatori di Qualità

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

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

Servizi PEC

Codice Indicatore	Indicatore	Metrica	Valore di soglia
DIS	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	DIS \geq 99.8%
ISS	Indisponibilità del servizio di PEC (comprensivo delle componenti di sicurezza)	Misurazione in percentuale della durata temporale del singolo evento di indisponibilità del servizio di PEC rispetto alla indisponibilità totale tollerata nel periodo di riferimento	ISS \leq 50%

La finestra di erogazione del servizio sarà H24 x 365 GG.

Il periodo di riferimento per il calcolo degli indicatori è il mese solare.

L'indicatore DIS è calcolato su base mensile sottraendo al tempo totale del periodo di riferimento il tempo totale di indisponibilità misurato nell'arco del periodo di riferimento.

L'indicatore ISS misura il tempo di un singolo evento di indisponibilità rispetto al tempo di indisponibilità totale tollerabile nel periodo di riferimento.

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

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

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

Relativamente ai due indicatori di qualità RC1HR e RC2HR si applicano le penali di seguito riportate.

Servizi di Help desk

Codice Indicatore	Indicatore	Metrica	Valore di soglia
TPAT	Tempo di attesa per parlare con l'operatore	Misurazione in percentuale del numero di risposte dell'operatore entro i tempi previsti rispetto al numero totale di risposte dell'operatore nel periodo di riferimento. Per tempo di attesa si intende il tempo, misurato in secondi, intercorrente tra la risposta dell'help desk del Fornitore al collegamento con l'operatore, al netto dell'eventuale tempo di navigazione dell'IVR.	TPAT \geq 90% (entro 30 secondi) ----- TPAT \geq 99% (entro 60 secondi)
CTPS	Chiamate perse	Misurazione in percentuale del numero di chiamate telefoniche perse rispetto al totale delle chiamate entranti effettuate dall' Amministrazione nel periodo di riferimento.	CTPS \leq 5%
TMPC	Tempestività della presa in carico.	Misurazione in percentuale del numero di richieste prese in carico entro i tempi stabiliti rispetto al totale delle richieste prese in carico nel periodo di riferimento.	TMPC \geq 90% (entro 30 minuti) ----- TMPC \geq 99% (entro 60 minuti)
EFRP	Efficacia di risoluzione dei problemi segnalati dall'utente	Misurazione in percentuale del numero di problemi risolti entro i tempi stabiliti contrattualmente rispetto al numero totale di problemi segnalati nel periodo di riferimento.	EFRP \geq 86% (risolti entro 2 ore) ----- EFRP \geq 95% (risolti entro 4 ore)
GST	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni su caselle di posta e/o su liste di distribuzione e/o relativa utenza	Misurazione in percentuale del numero di operazioni di aggiunta, modifica, cancellazione di una casella di posta e/o di una lista di distribuzione e/o della relativa utenza eseguite entro i tempi stabiliti rispetto al numero di operazioni su caselle di posta e/o di una lista di distribuzione e/o relativa utenza eseguite nel periodo di riferimento	GTS \geq 98% (entro 4 ore) ----- GTS = 100% (entro 8 ore)
RTBR	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni di blocco di caselle di posta elettronica o di reset password	Misurazione in percentuale del numero di operazioni di blocco di caselle di posta elettronica o di reset password eseguite entro i tempi stabiliti rispetto al numero di operazioni blocco di caselle di posta elettronica o di reset password eseguite.	RTBR \geq 95% (entro 30 minuti) ----- RTBR = 100 % (entro 60 minuti)

Qualora l'Amministrazione, a suo 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, potrà richiedere in qualsiasi momento al Fornitore di eseguire una specifica campagna di misura, con modalità di dettaglio concordate con il richiedente, 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 di seguito riportate.

Gli SLA saranno misurati su base mensile, all'interno della seguente fascia oraria del servizio di Help Desk:

- Lun - Ven dalle ore 9:00 alle ore 18:00 escluso festivi
- Sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00 escluso festivi

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 seguito riportate.

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

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

La percentuale degli altri indicatori di qualità sarà, invece, arrotondata al punto percentuale sulla

base del primo decimale:

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

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

Per quanto riguarda eventuale reportistica ad hoc sugli indicatori di qualità, il termine di consegna è fissato entro 10 (dieci) giorni dalla richiesta dell'Amministrazione. In caso di inadempienza si applicheranno le penali di seguito riportate.

L'Amministrazione 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.

Revisione degli indicatori di qualità

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

9. Penali

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

1. Penali sugli indicatori di qualità: sono le penali previste a seguito del mancato rispetto dei livelli di servizio qualitativi 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.

Penali sugli indicatori di qualità

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

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

Il caso di mancato rispetto delle soglie di uno o più indicatori di qualità definiti nel paragrafo precedente relativamente al servizio PEC (DIS, ISS, RCiHR, RC2HR) o al servizio di Help Desk (TPAT, CTIPS, TMPC, EFRP, GST, RTBR), l'Amministrazione avrà facoltà di applicare al Fornitore una penale pari alla somma delle singole penali stabilite nel seguente modo:

- 3% del costo dell'appalto nel periodo di riferimento, per mancato rispetto della soglia inferiore o uguale al 50% della stessa;
- 6% del costo dell'appalto nel periodo di riferimento, per mancato rispetto della soglia superiore al 50% della stessa.

Penali sul rispetto delle tempistiche

Nella tabella seguente sono riportati i termini temporali contrattuali previsti per le diverse attività in carico al Fornitore.

Attività	Termine di consegna
<ul style="list-style-type: none">• Consegna del documento di descrizione del Centro servizi• Consegna del Piano di Sicurezza del Centro Servizi• Nomina del Responsabile del Contratto• Nomina del Responsabile del Centro Servizi• Consegna del documento "Progetto Esecutivo"	entro 15 giorni dalla ricezione della comunicazione di avvenuta aggiudicazione
<ul style="list-style-type: none">• Variazione del Piano di Sicurezza del Centro Servizi• Recepimento delle modifiche e/o integrazioni sul documento "Progetto Esecutivo"	entro 10 giorni dalla ricezione della richiesta di variazione/modifica/integrazione
<ul style="list-style-type: none">• Rispetto della tempistica del piano di migrazione	entro 15 giorni dall'accettazione del progetto esecutivo
<ul style="list-style-type: none">• Comunicazione di numero telefonico ed email dedicati al servizio di "Customer Care"	entro 10 (dieci) giorni a decorrere dalla data avvio dell'esecuzione del Contratto
<ul style="list-style-type: none">• Gestione delle problematiche nell'esercizio del Contratto• Gestione dei reclami/disservizi/segnalazione dell'Amministrazione• Sostituzione della figura professionale	entro 5 giorni dalla ricezione della richiesta dell'Amministrazione
<ul style="list-style-type: none">• Consegna dei Rapporti di Progetto	come previsto nel Piano di Progetto
<ul style="list-style-type: none">• Invio dati di consistenza e di consumo• Invio della reportistica relativa agli indicatori statistici	entro il 10 del mese successivo al mese di riferimento
<ul style="list-style-type: none">• Produzione del "Report giornaliero per le caselle con invii bloccati"	ogni giorno
<ul style="list-style-type: none">• Invio reportistica ad hoc richiesta dall'Amministrazione	entro 10 giorni dalla richiesta
<ul style="list-style-type: none">• Invio dati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti	entro 30 giorni dalla richiesta
<ul style="list-style-type: none">• Realizzazione Modifiche Architetture a seguito di monitoraggio	entro 60 giorni dalla notifica di non conformità

In caso di mancato rispetto delle tempistiche riassunte nella precedente tabella, l'Amministrazione avrà facoltà di applicare al Fornitore una penale pari alla somma delle singole penali stabilite nel seguente modo:

- 0,5% del costo complessivo dell'appalto per ogni giorno lavorativo di ritardo, in caso di ritardo inferiore o uguale a 5 giorni lavorativi;
- 1 % del costo complessivo dell'appalto per ogni giorno lavorativo di ritardo, in caso di ritardo superiore a 5 giorni lavorativi.

10. Composizione dell'offerta economica

L'offerta dovrà indicare l'importo complessivo della fornitura, calcolato sul fabbisogno massimo, comprensivo della quotazione del servizio di supporto specialistico.

Dovrà, inoltre, essere indicato il canone mensile per ogni tipologia di casella e la quotazione giornaliera per il servizio di supporto specialistico, compilando il prospetto di seguito allegato.

Descrizione casella	Costo unitario massimo in Euro (canone mensile per casella)
Casella Standard	€ 0,75
Casella Strutturate	€ 3,00
Casella Massive Small	€ 25,00
Casella Massive Medium	€ 58,00
Casella Massive Large	€ 125,00
Casella Massive Extra Large	€ 6.250,00

Descrizione	Costo unitario massimo in Euro (importo giornaliero)
Servizio di supporto specialistico	€ 340,00

Gli importi debbono essere indicati al netto dell'Iva di legge.