

ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 163/2006 E S.M.I PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI POSTA ELETTRONICA E POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (SERVIZI DI MESSAGGISTICA) NELL'AMBITO DEL SISTEMA PUBBLICO DI CONNETTIVITÀ E COOPERAZIONE (SPC).



Indice

| | | |
|-------|--|----|
| 1. | PREMESSA | 4 |
| 1.1 | DEFINIZIONE ED ACRONIMI | 5 |
| 2. | DEFINIZIONE DELLA FORNITURA | 6 |
| 2.1 | Oggetto | 6 |
| 2.2 | Durata | 6 |
| 2.3 | Modello di erogazione e remunerazione | 7 |
| 3. | DESCRIZIONE DEI SERVIZI | 7 |
| 3.1 | Servizio di posta elettronica (PEL) | 7 |
| 3.1.1 | Descrizione e requisiti del servizio | 8 |
| 3.1.2 | Dimensioni del servizio - Corrispettivo | 13 |
| 3.1.3 | Standard e norme di riferimento | 13 |
| 3.2 | Servizio di posta elettronica certificata (PEC) | 14 |
| 3.2.1 | Descrizione e requisiti del servizio | 14 |
| 3.2.2 | Dimensioni del servizio - Corrispettivo | 16 |
| 3.3 | Servizio di supporto specialistico | 17 |
| 3.3.1 | Dimensioni del servizio - Corrispettivo | 17 |
| 4. | DESCRIZIONE DEI SERVIZI A CORREDO | 17 |
| 4.1 | Servizio di attivazione iniziale | 18 |
| 4.2 | Servizio di migrazione | 18 |
| 4.3 | Servizio di phase-out | 19 |
| 4.4 | Servizio di Help Desk | 19 |
| 4.4.1 | Descrizione | 19 |
| 4.4.2 | Requisiti dell'Help Desk di primo livello | 20 |
| 4.4.3 | Requisiti dell'Help Desk di secondo livello | 21 |
| 5. | INFRASTRUTTURE E STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA | 21 |
| 5.1 | Il Centro Servizi | 21 |
| 5.1.1 | Requisiti | 22 |
| 5.1.2 | Sede | 22 |
| 5.1.3 | Collegamenti | 22 |
| 5.1.4 | Sicurezza | 23 |
| 5.2 | Strumenti di monitoraggio del servizio | 25 |
| 5.3 | Strumenti di "provisioning" | 25 |
| 6. | MODALITÀ DI ESECUZIONE | 25 |
| 6.1 | Modalità di attivazione dei servizi | 25 |
| 6.1.1 | Piano dei Fabbisogni | 26 |
| 6.1.2 | Progetto Esecutivo | 26 |
| 6.2 | Gestione della fornitura | 27 |
| 6.3 | Assicurazione Qualità | 30 |
| 6.3.1 | Contenuti del Piano di Qualità della fornitura | 31 |



| | | |
|------|--|----|
| 6.4 | Modalità di consegna dei prodotti | 33 |
| 6.5 | Garanzia | 34 |
| 7. | INDICATORI DI QUALITÀ | 34 |
| 7.1 | Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità | 35 |
| 7.2 | Revisione degli indicatori di qualità | 41 |
| 8. | REPORTISTICA | 42 |
| 9. | COLLAUDI | 44 |
| 10. | INADEMPIMENTI | 45 |
| 10.1 | Rilievi | 45 |
| 10.2 | Penali Indicatori di Qualità | 45 |
| 10.3 | Penali prodotti | 50 |
| 11. | SERVIZI DI FATTURAZIONE E RENDICONTAZIONE | 53 |
| 11.1 | Flusso dati per le Amministrazioni Contraenti | 53 |
| 11.2 | Flusso dati per la Consip S.p.A. | 54 |
| 12. | MONITORAGGIO DELLA FORNITURA | 56 |
| 12.1 | Verifiche Ispettive | 56 |



1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico ha lo scopo di descrivere i contenuti ed i requisiti tecnici cui deve riferirsi il Concorrente per la formulazione dell'offerta tecnica relativa alla erogazione dei seguenti servizi:

1. Servizio di posta elettronica (PEL);
2. Servizio di posta elettronica certificata (PEC);
3. Servizio di supporto specialistico;

nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione (SPC).

Nel presente Capitolato Tecnico le caratteristiche **minime** ed i requisiti **minimi**, nonché le previsioni ove il Concorrente o l'offerta è previsto che “**dovrà obbligatoriamente**” ovvero “**dovranno obbligatoriamente**”, sono da intendersi obbligatori e vincolanti, da possedere quindi a pena di esclusione.

Il Capitolato si completa dei seguenti allegati:

- **Appendice 1:** Descrizione del sistema di posta elettronica di un prototipo di Amministrazione;
- **Appendice 2:** flussi dati per il sistema di monitoraggio dei Contratti Quadro;
- **Appendice 3:** descrizione dei profili professionali del servizio di supporto specialistico;
- **Appendice 4:** consistenze dei servizi di Posta Elettronica e Posta Elettronica Certificata nell'ambito del Contratto Quadro SPC Coop Lotto 2.



1.1 DEFINIZIONE ED ACRONIMI

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



2. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

La fornitura consiste nell'erogazione dei servizi di Posta Elettronica (PEL) e Posta Elettronica Certificata (PEC) volti a fornire al personale della singola Amministrazione, nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione (SPC), la possibilità di comunicare, tramite messaggi asincroni (e-mail) creati, spediti e ricevuti in formato elettronico dalle postazioni di lavoro individuali, con:

- entità interne, ovvero altri utenti appartenenti alla stessa Amministrazione;
- entità esterne, ovvero utenti non appartenenti alla stessa Amministrazione, come ad esempio cittadini, imprese, personale di altre Amministrazioni Pubbliche.

Inoltre, la fornitura è volta a:

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

2.1 Oggetto

Il presente Capitolato Tecnico descrive i contenuti e i requisiti minimi relativi alla erogazione dei seguenti servizi:

- a. Servizio di posta elettronica (PEL);
- b. Servizio di posta elettronica certificata (PEC);
- c. Servizio di supporto specialistico.

In particolare, la procedura per l'affidamento dei predetti servizi è articolata attraverso la stipula da parte di Consip S.p.A. di un Contratto Quadro con l'Aggiudicatario della procedura medesima, che si impegna a stipulare, con le singole Amministrazioni Contraenti, Contratti di Fornitura aventi ad oggetto i predetti servizi alle condizioni stabilite nel Contratto Quadro.

2.2 Durata

La durata del Contratto Quadro è fissata in **48 mesi** a partire dalla data di sottoscrizione del contratto medesimo; il termine per la stipula dei Contratti di Fornitura attuativi del Contratto Quadro è fissata al termine del 36° mese di vigenza del Contratto Quadro, ovvero al minore



termine determinato dall'esaurimento dell'importo massimo contrattuale del Contratto Quadro medesimo.

I singoli Contratti di Fornitura avranno una durata decorrente dalla data di ricezione del Contratto di Fornitura medesimo da parte del Fornitore sino alla scadenza ultima del Contratto Quadro, salva la previsione nei Contratti di Fornitura di una proroga tecnica di massimo 6 mesi ai soli fini di consentire la migrazione dei servizi ad un nuovo Fornitore al termine del contratto.

In ogni caso, il singolo Contratto di Fornitura non può avere durata inferiore a 12 mesi, salva la facoltà del Fornitore di accettare, mediante esecuzione, Contratti di Fornitura di durata inferiore.

2.3 Modello di erogazione e remunerazione

La fornitura prevede, sia per il servizio di posta elettronica che per il servizio di posta elettronica certificata, un modello di erogazione in full outsourcing presso un Centro Servizi del Fornitore sito sul territorio nazionale. In altre parole, i servizi dovranno essere erogati su infrastruttura/piattaforma di proprietà o, comunque, nella disponibilità del Fornitore dislocata presso un Centro Servizi dello stesso.

Per le Amministrazioni che fruiscono già di servizi di PEL e PEC sarà necessario uno specifico progetto di migrazione degli stessi. Il Concorrente, in sede di offerta tecnica, dovrà sviluppare un progetto di migrazione dei servizi in base al prototipo descritto in Appendice 1, descrivendo dettagliatamente le modalità, le metodologie e i tempi di realizzazione. Il progetto sarà oggetto di valutazione tecnica da parte della Commissione di gara.

Il modello di remunerazione è basato:

- su "canoni mensili unitari" per casella di posta, per il servizio di PEL e PEC;
- a "consumo" (tempo e spesa) per il supporto specialistico.

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

Si rileva, altresì, che, comunque, i 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.

3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

3.1 Servizio di posta elettronica (PEL)

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



Il servizio sarà erogato attraverso un'infrastruttura centralizzata e resa disponibile dal Fornitore presso il proprio Centro Servizi di cui al successivo capitolo 5.1. Tale infrastruttura **dovrà obbligatoriamente** essere dedicata alle Pubbliche Amministrazioni Contraenti, almeno nelle sue funzionalità di server di posta e di gestione e memorizzazione dei dati delle caselle.

Il servizio sarà differenziato in termini di funzionalità/caratteristiche per tipologia di utente/casella di posta, prevedendo nella fornitura due profili denominati: **Base** e **Avanzato**. Il **profilo base** **dovrà obbligatoriamente** includere almeno le seguenti funzionalità: invio e ricezione di messaggi, gestione liste di distribuzione, gestione di agende e appuntamenti, gestione di rubriche globali, schedulazione appuntamenti con utenti inclusi nella rubrica del dominio di posta dell'Amministrazione.

Il **profilo avanzato** **dovrà obbligatoriamente** avere, oltre alle funzionalità del profilo base, anche funzionalità di condivisione della rubrica, dell'agenda e di cartelle personali con gli utenti del dominio di posta, nonché funzionalità di sincronizzazione della posta, agenda e contatti verso i più comuni dispositivi mobili (PDA, smartphone e tablet).

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

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

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

Il Concorrente dovrà descrivere nella propria offerta tecnica la soluzione proposta del servizio di posta elettronica che sarà oggetto di valutazione tecnica.

3.1.1 Descrizione e requisiti del servizio

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

1. dimensione della casella pari almeno a **500 MegaByte (MB)**;



2. accesso da parte di ciascun utente alla propria casella di posta solo previo riconoscimento delle credenziali dell'utente stesso (userid e password);
3. accesso profilato multiutente alle caselle istituzionali o di struttura tramite il riconoscimento delle credenziali utente;
4. gestione di liste di distribuzione centralizzate;
5. consultazione della rubrica globale o indice degli utenti ospitati sul sistema mediante protocollo LDAP (Lightweight Directory Access Protocol);
6. "Help Desk" per la gestione delle richieste di "problem" e "change" da erogare con le modalità di cui al successivo paragrafo 4.4;
7. "backup" giornaliero su supporto esterno del contenuto di tutte le caselle di posta elettronica attive e successivo mantenimento per almeno 7 giorni solari. Per le caselle VIP il mantenimento dovrà essere di almeno 6 mesi. Questo backup dovrà consentire, a richiesta dell'Amministrazione Contraente, il "restore" del contenuto delle singole caselle;
8. "backup" giornaliero, secondo la normativa di riferimento, dei tracciati log relativi al transito di tutti i messaggi ricevuti ed inviati, da effettuarsi su supporto dedicato e prevedendone la conservazione per almeno 12 mesi;
9. funzionalità di notariato: DSN (Delivery Status Notification) e MDN (Message Delivery Notification), con la registrazione delle transazioni di posta con data ed ora certa almeno all'interno del dominio dell'Amministrazione. Queste funzionalità consentono agli utenti di verificare l'avvenuto recapito del messaggio nella casella di posta e di ricevere l'eventuale notifica di avvenuta apertura/lettura del messaggio da parte del destinatario;
10. sincronizzazione, via protocollo NTP, con una fonte di tempo ufficiale di rete;
11. fruibilità del servizio almeno attraverso:
 - a. client di posta elettronica conformi agli standard POP3 (Post Office Protocol), IMAP (Internet Mail Access Protocol), SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) ovvero, a richiesta, alla loro versione basata su TLS;
 - b. interfaccia Web browser conforme agli standard HTTP (Hyper Text Transfer Protocol) e HTTPS (Secure Hyper Text Transfer Protocol);



12. interfaccia Webmail con almeno le seguenti funzionalità:
 - a. creazione, invio a più destinatari, ricezione e cancellazione messaggi di posta elettronica con allegati;
 - b. rubrica dei contatti personali, creazione liste di distribuzione;
 - c. cambio password;
 - d. ricerca testuale;
 - e. ordinamento messaggi (a titolo di esempio per mittente, destinatario, data);
 - f. svuota cestino;
 - g. salvataggio allegati in locale;
 - h. visualizzazione dei messaggi letti, non letti e indicazione dei messaggi totali presenti sulle varie cartelle;

13. meccanismi Antivirus per la protezione da codice dannoso (Virus, Worm, Trojan Horse, etc.) in tutte le forme possibili (Macro, Java Applet, codice eseguibile, etc.), eventualmente veicolato sui messaggi e sui loro allegati, che sia in grado di rilevarlo e rimuoverlo. Il meccanismo antivirus dovrà prevedere tecniche di alerting e reporting ed essere costantemente aggiornato. In particolare, dovrà prevedere un collegamento sicuro al produttore del software antivirus con aggiornamento automatico ad intervalli di tempo non superiori alle 24 ore, in modo da poter disporre in tempo reale degli aggiornamenti e ricevere assistenza su virus sospetti non ancora registrati. Il meccanismo antivirus dovrà essere in grado di filtrare e proteggere i messaggi scambiati attraverso tutti i protocolli supportati dal server di posta;

14. meccanismi Antispam per filtrare i messaggi indesiderati, denominati UCE (Unsolicited Commercial Email) o SPAM, basati sui seguenti criteri:
 - a. configurazioni di “black list” personalizzabili, contenenti domini di posta o indirizzi di posta indesiderati, compresa la possibilità di utilizzare black list disponibili sulla rete Internet;
 - b. riconoscimento di porzioni di testo del messaggio di posta elettronica personalizzabile, ivi inclusa la configurazione di parole chiave, sulla base delle quali riconoscere i messaggi di posta elettronica che le contengano;
 - c. presenza di gateway configurati in modo da produrre delle segnalazioni di posta indesiderata. La posta non dovrà essere direttamente eliminata ma reindirizzata, al fine di ridurre il numero dei falsi positivi (soppressione di messaggi validi classificati come SPAM) e di falsi negativi (mancata rilevazione di messaggi SPAM);
 - d. regole di filtraggio e classificazione di ogni messaggio in transito; identificazione di messaggi di posta originati da worm noti, nonché messaggi di posta provenienti da indirizzi di rete non corrispondenti al dominio della casella di posta del mittente;



- e. gestione della quarantena centralizzata, consultabile dall'utente finale tramite autenticazione;

15. meccanismi di Antiphishing per individuare i messaggi sospetti.

Il servizio di posta elettronica che sarà erogato con **profilo avanzato** dovrà rispondere, oltre che ai requisiti del profilo base, anche ai seguenti **requisiti minimi**:

1. dimensione delle caselle pari almeno a 1 **GigaByte (GB)** ciascuna;
2. funzionalità di collaboration, quali:
 - a. gestione della rubrica;
 - b. gestione dell'agenda e invio inviti ai partecipanti;
 - c. condivisione delle cartelle dal client di posta (a titolo di esempio le cartelle posta in arrivo, calendario e contatti) con altri utenti del dominio di posta;
3. accessibilità alle funzionalità richieste (e-mail, rubrica e agenda) tramite dispositivi mobili quali: PDA, Smart Phones, Tablet almeno con i sistemi operativi: Android, IOS, Symbian e Windows Phone e abilitazione della modalità "push mail" per i dispositivi che la supportano.

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

1. archiviazione automatica del contenuto delle mailbox su base temporale e su quota di riempimento;
2. accesso dell'utente all'archivio tramite interfaccia web integrata con la "web mail" e con utilizzo delle stesse credenziali utente di autenticazione;
3. tracciatura di tutte le attività di accesso ai messaggi archiviati;
4. backup giornaliero dei messaggi archiviati;
5. utilizzo di funzioni automatiche per lo "svecchiamento" dei messaggi archiviati al raggiungimento delle soglie contrattualmente previste e previa autorizzazione dell'Amministrazione Contraente;
6. ricerca dei singoli messaggi;
7. mantenimento dei messaggi di posta sul sistema di Archiviazione per tutto il periodo contrattuale, salvo l'esercizio delle funzioni di svecchiamento;
8. dimensione dell'archivio online pari a 10(dieci) Gigabytes. Per le caselle VIP non dovrà essere preimpostato alcun limite.

Si precisa che, come già specificato, la funzionalità di **"e-mail archiving"** prevista nel profilo avanzato è opzionale per l'Amministrazione.



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

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

Inoltre, il Concorrente **dovrà obbligatoriamente**:

1. su richiesta dell'Amministrazione Contraente, predisporre senza oneri aggiuntivi quanto necessario per integrare la modalità di autenticazione degli utenti alle caselle di posta elettronica con il Directory Service in uso presso l'Amministrazione, allo scopo di consentire la funzionalità di Single Sign-On;
2. popolare e aggiornare la rubrica globale del dominio di posta elettronica con l'anagrafica degli utenti della singola Amministrazione, da realizzarsi tramite procedure automatiche, partendo da flussi dati resi disponibili dall'Amministrazione su schemi concordati.

La soluzione proposta dal Concorrente dovrà permettere all'Amministrazione Contraente di



stabilire per i propri domini di posta le proprie policy di sicurezza quali ad esempio:

- i tempi di scadenza delle password degli utenti;
- definizione delle soglie intermedie di occupazione della dimensione della casella e/o del relativo archiving per l'invio degli avvisi all'utente.

3.1.2 Dimensioni del servizio - Corrispettivo

Il corrispettivo mensile sarà determinato sulla base della seguente formula:

$$Corr.pel = \sum P_i * N_i + P_{arch} * N_{arch}$$

dove:

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

3.1.3 Standard e norme di riferimento

Il servizio di posta elettronica dovrà essere realizzato con applicazioni conformi agli attuali standard di mercato RFC (Request For Comment), al fine di poter garantire la compatibilità dei propri messaggi al di fuori dell'Organizzazione. In particolare, dovrà supportare almeno i protocolli conformi ai seguenti standard, riportati nelle linee guida di CNIPA - Manuale 4 - Posta elettronica del 15-10-2009 (adesso Agenzia per l'Italia Digitale) e alle loro successive modifiche:

- RFC821: specifica tecniche sugli standard del protocollo email SMTP;
- RFC1869: specifica tecnica sulle estensioni del protocollo email SMTP;
- RFC1521: specifica tecnica di formattazione complessa MIME del protocollo SMTP;
- RFC2156: specifica tecnica di conversione tra i protocolli X.400 e SMTP (MIXER);
- RFC3377: specifica tecnica sugli standard del protocollo LDAP.

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

- Legge 82/2005 e sue successive integrazioni "Codice dell'Amministrazione Digitale";
- D.l.vo 196/2003 "Testo unico delle disposizioni in materia di privacy".



3.2 Servizio di posta elettronica certificata (PEC)

Il servizio consiste nella gestione di tutte le attività necessarie affinché gli utenti dell'Amministrazione Contraente possano comunicare mediante posta elettronica certificata, attraverso un'infrastruttura centralizzata, non necessariamente dedicata alle Pubbliche Amministrazioni Contraenti e resa disponibile dal Fornitore presso il Centro Servizi di cui al successivo capitolo 5.1, con garanzie in merito all'invio di un messaggio ed alla effettiva consegna dello stesso alla casella di posta certificata del destinatario.

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

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

1. "base", utilizzate da un singolo utente;
2. "strutturata", utilizzate da più utenti e/o mediate da applicativi a traffico non massivo;
3. "massiva small", mediate da applicazioni a volumi di traffico massivo contenuto;
4. "massiva medium" mediate da applicazioni a volumi di traffico massivo medio;
5. "massiva large" mediate da applicazioni a volumi di traffico massivo elevato.

Il Concorrente dovrà descrivere nella propria offerta tecnica la soluzione proposta del servizio di posta elettronica certificata che sarà oggetto di valutazione tecnica.

3.2.1 Descrizione e requisiti del servizio

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

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

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 di DigitPa (adesso Agenzia per l'Italia digitale), nell'esercizio delle sue funzioni di vigilanza e controllo sull'attività dei gestori di posta elettronica certificata, di apposite circolari (come previsto dall'art. 31 del CAD) ed entro i tempi previsti dalle normative.

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

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

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

Inoltre le caselle dovranno possedere le seguenti caratteristiche tecniche minime:

1. **base:**
 - a. dimensione unitaria delle caselle pari a 1 Gigabyte;
 - b. accesso monoutente;
 - c. numero massimo di messaggi giornalieri pari a 50;
2. **strutturata:**
 - a. dimensione unitaria delle caselle pari a 2 Gigabyte;
 - b. accesso multiutente profilato, ossia con credenziali di accesso personali, e/o mediato da un'applicazione a traffico non massivo;
 - c. numero massimo di messaggi giorno/ora pari a 500/50;
3. **massiva small:**
 - a. dimensione unitaria delle caselle pari a 2 Gigabyte;
 - b. accesso mediato da un'applicazione;
 - c. numero massimo messaggi giorno/ora pari a 2.000/200, con dimensione media dei messaggi pari a 200 Kbyte;
4. **massiva medium:**
 - a. dimensione unitaria delle caselle pari a 6 Gigabyte;
 - b. accesso mediato da un'applicazione;
 - c. numero massimo di messaggi giorno/ora pari a 6.000/600, con dimensione media dei messaggi pari a 200 Kbyte;
5. **massiva large:**
 - a. dimensione unitaria delle caselle pari a 12 Gigabyte;
 - b. accesso mediato da un'applicazione;
 - c. numero massimo di messaggi giorno/ora pari a 12.000/1.200, con dimensione media dei messaggi pari a 200 Kbyte.



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 Contraente, da erogare con le modalità di cui al successivo paragrafo 4.4. Per le richieste di assistenza legate a caselle mediate da applicazioni dovrà essere attivabile direttamente l'help desk di 2° livello.

Il servizio di PEC **dovrà obbligatoriamente** prevedere anche servizi di sicurezza previsti dalla normativa vigente e un servizio di antispam.

Il servizio **dovrà obbligatoriamente** permettere, su richiesta dell'Amministrazione Contraente, la possibilità di inibire il colloquio con caselle di posta elettronica non PEC.

Il Fornitore del servizio dovrà pubblicare, su indicazione dell'Amministrazione Contraente, le caselle di PEC sull'Indice della Pubblica Amministrazione (IPA) per il colloquio con la posta elettronica certificata per il cittadino (CEC-PAC).

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

Su richiesta dell'Amministrazione Contraente, il Fornitore **dovrà obbligatoriamente** esporre senza oneri aggiuntivi un servizio che consenta alle applicazioni che ne avessero necessità di interrogare il DB IGPEC per verificare la validità dei domini di PEC. Le modalità di esposizione del servizio dovranno essere concordate con l'Amministrazione Contraente.

3.2.2 Dimensioni del servizio - Corrispettivo

Il corrispettivo mensile 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 della appartenenza alla tipologia di caselle acquisite dall'Amministrazione;
- N_i è il numero di caselle di posta attive in corrispondenza della tipologia di casella.



3.3 Servizio di supporto specialistico

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 professionalità specifiche nella progettazione, nell'avvio e nell'esercizio di servizi infrastrutturali/applicativi interconnessi con il sistema di PEL e/o di PEC. Il servizio prevede tre figure professionali:

- a) architetto;
- b) sistemista senior;
- c) sistemista.

Le suddette figure professionali dovranno rispettare i **requisiti minimi** descritti nell'Appendice 3.

Sarà valutata positivamente una proposta migliorativa dei profili professionali richiesti in termini di incremento dell'anzianità lavorativa della funzione svolta.

Il servizio potrà essere acquisito solo dalle Amministrazioni che abbiano contrattualizzato il servizio di PEL e/o PEC.

3.3.1 Dimensioni del servizio - Corrispettivo

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

Il corrispettivo mensile sarà determinato sulla base della seguente formula:

$$\text{Corr. ss} = \sum_{i=1}^n \text{GG}_i * \text{TPRF}_i$$

dove:

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

4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI A CORREDO

I servizi di attivazione iniziale, di migrazione, di phase-out e di help desk sono da riferirsi sia al servizio di PEL sia al servizio di PEC e non prevedono costi aggiuntivi per l'Amministrazione Contraente ma sono compresi nei canoni previsti per le caselle di posta.



4.1 Servizio di attivazione iniziale

Il servizio consiste in tutte quelle attività, strumenti e procedure da mettere in atto per consentire agli utenti di fruire del nuovo servizio di posta elettronica nel caso in cui non sia necessaria la migrazione dei dati.

Il piano di attivazione, che sarà approvato dall'Amministrazione, non potrà avere una durata superiore ai 30 giorni solari.

Il mancato rispetto dei tempi presenti nel piano di attivazione approvato dall'Amministrazione Contraente comporterà l'applicazione delle penali previste nel paragrafo 10.3.

4.2 Servizio di migrazione

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

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

L'attività di migrazione dovrà essere trasparente all'utente finale, il che significa che eventuali brevi e inevitabili disservizi dovranno comunque ricadere fuori dall'orario lavorativo. Si precisa che tutte le attività necessarie alla migrazione dall'attuale servizio al nuovo sono a carico del Fornitore subentrante (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 sarà approvato dall'Amministrazione, non potrà avere una durata maggiore di 6 mesi solari, ovvero del tempo massimo migliorativo eventualmente proposto dal Concorrente nell'offerta tecnica.

Il mancato rispetto dei tempi presenti nel piano di migrazione approvato dall'Amministrazione Contraente comporterà l'applicazione delle penali previste nel paragrafo 10.3.

Per la valutazione, in sede di offerta tecnica, della progettazione per la migrazione del servizio si riporta in Appendice 1 la descrizione di un prototipo di Amministrazione.



4.3 Servizio di phase-out

Il servizio consiste in tutte quelle attività, strumenti e procedure che il Fornitore dovrà mettere in atto a fine contratto per consentire all'Amministrazione o al Fornitore subentrante di poter erogare il servizio ed effettuare la migrazione delle caselle di posta. Il Fornitore dovrà consegnare tutta la documentazione aggiornata alla data 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 e garantire la continuità di servizio coordinando la sincronia delle azioni di migrazione.

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. 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.

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

4.4 Servizio di Help Desk

Il Concorrente dovrà rendere disponibile un servizio di Help Desk orientato a risolvere le problematiche segnalate dalle Amministrazioni per i servizi oggetto della fornitura (PEL e PEC).

4.4.1 Descrizione

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

1. Help Desk di primo livello il quale:

- 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 il quale:

- 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.

4.4.2 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;
2. provvedere all'acquisizione ed alla registrazione delle richieste di assistenza;
3. provvedere alla comunicazione all'utente dell'identificativo univoco della richiesta di assistenza;
4. risolvere i problemi più ricorrenti, di non elevata complessità;
5. smistare al secondo livello la risoluzione dei problemi non risolvibili al primo livello;
6. controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti;
7. informare l'utente sullo stato dell'intervento;
8. analizzare le statistiche sugli interventi, al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi.

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

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

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

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

- a) la gestione dei TT proattivi emessi dal Concorrente stesso;
- 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 Concorrente dovrà storicizzare le informazioni relative ai TT in modo da consentire l'analisi successiva sino al livello del singolo disservizio della singola Amministrazione.

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

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

4.4.3 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, Il Concorrente ne dovrà assicurare l'interazione con il proprio servizio di Help Desk di secondo livello attraverso opportune modalità di ricezione dei TT e di chiusura degli stessi, anche attraverso interfacce standard (Web Services).

5. INFRASTRUTTURE E STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA

5.1 Il Centro Servizi



5.1.1 Requisiti

L'erogazione dei servizi indicati nel presente Capitolato Tecnico richiede che il Fornitore operi attraverso un Centro Servizi, che dovrà soddisfare almeno i requisiti specificati di seguito. La progettazione, realizzazione e gestione dei servizi **dovrà obbligatoriamente** essere tale da soddisfare criteri di alta affidabilità, disponibilità e resilienza mediante soluzioni ridondate (ad esempio mirroring, clustering, load balancing) su tutte le sue componenti essenziali dell'infrastruttura.

L'infrastruttura **dovrà obbligatoriamente** essere attiva H24 per 365 giorni l'anno, la gestione e la manutenzione ordinaria della stessa (ad esempio installazioni di patch di sicurezza, service pack, riorganizzazione di db) non dovrà produrre disservizi all'utente. Eventuali fermi programmati per manutenzione straordinaria dovranno essere concordati e autorizzati da Consip S.p.A..

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

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

I prodotti SW proposti dal Concorrente dovranno essere all'ultimo livello di versione disponibile al momento della presentazione dell'offerta.

Il Concorrente dovrà descrivere dettagliatamente la soluzione in Offerta Tecnica, in termini di architettura, tecnologia, prodotti Hardware e Software utilizzati per l'implementazione dei servizi.

5.1.2 Sede

Il Centro Servizi da cui il Fornitore erogherà i servizi di cui al presente Capitolato potrà essere dislocato su una o più sedi operative che in ogni caso **dovranno obbligatoriamente** essere tutte ubicate sul territorio nazionale.

5.1.3 Collegamenti

Il Centro Servizi **dovrà obbligatoriamente** essere connesso, in alta affidabilità, a carico del Fornitore, sia alla rete internet sia alla rete SPC adeguandosi alle sue future evoluzioni, mediante connessioni ottenute da uno o più Fornitori qualificati SPC di connettività ai sensi



del DLgs 42/2005. La connessione ad SPC dovrà avvenire nel rispetto dei requisiti di sicurezza richiesti ad ogni organizzazione che si interconnette.

5.1.4 Sicurezza

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

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

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

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

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

Il Fornitore dovrà fornire il piano della sicurezza del Centro Servizi entro 30 giorni solari dalla stipula del contratto Quadro, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 10.3 del presente Capitolato Tecnico. Consip S.p.A. potrà richiedere le variazioni che ritiene opportune entro i 10 giorni solari successivi, il Fornitore entro i 10 giorni solari successivi dovrà recepire le variazioni pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 10.3.

Il Piano della sicurezza sarà soggetto ad approvazione da parte di Consip S.p.A..

Consip S.p.A. si riserva nel tempo di richiedere audit di sicurezza. Gli audit, il cui costo è a carico del Fornitore, compreso i costi del personale di Consip S.p.A., verranno svolti con frequenza annuale e da organizzazioni selezionate su proposta del Fornitore, ma con l'approvazione di Consip S.p.A.. Gli audit si svolgeranno con una rappresentanza di Consip S.p.A..

Nei paragrafi seguenti si riportano i **requisiti minimi** che il Fornitore dovrà adottare per la tutela della sicurezza delle informazioni trattate.

5.1.4.1.1 Sicurezza fisica

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.

5.1.4.1.2 Sicurezza logica

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

“il sistema operativo degli elaboratori utilizzati per l'erogazione dei servizi, dovrà assicurare:

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

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

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

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

5.1.4.1.3 Sicurezza organizzativa

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.

5.2 Strumenti di monitoraggio del servizio

Si richiede, per il servizio di PEL, di rendere disponibile all'Amministrazione Contraente, qualora la struttura tecnica interna ne ravvisi l'opportunità, console web con una vista in tempo reale sugli indicatori relativi alle prestazioni generali del servizio e sugli indicatori relativi alle prestazioni lato utente. Per questi ultimi indicatori si richiede che il Concorrente posizioni strumenti per la raccolta dati presso la rete delle Amministrazioni.

5.3 Strumenti di “provisioning”

Per il servizio di PEL, su richiesta dell'Amministrazione Contraente, il Fornitore **dovrà obbligatoriamente** rendere disponibile una funzionalità di “self provisioning”, da accedere tramite interfaccia web. La funzionalità dovrà permettere agli utenti autorizzati dell'Amministrazione Contraente (strutture tecniche) di creare autonomamente caselle e liste di distribuzione, sia singole (input da web) sia multiple (input da file).

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

6. MODALITÀ DI ESECUZIONE

6.1 Modalità di attivazione dei servizi

Nel proseguo del paragrafo si descrivono le attività in carico all'Amministrazione Contraente e al Fornitore propedeutiche all'attivazione dei servizi.



6.1.1 Piano dei Fabbisogni

L'Amministrazione, preliminarmente alla sottoscrizione del Contratto di Fornitura, dovrà predisporre ed inviare al Fornitore un documento in formato elettronico, denominato “**Piano dei Fabbisogni**”, che sarà pubblicato nella sezione dedicata al Contratto Quadro del sito www.acquistinretepa.it.

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.

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

L'Amministrazione potrà variare il proprio piano dei fabbisogni nei seguenti casi:

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

In ogni caso, la variazione del piano dei fabbisogni, successiva all'invio del primo Contratto di Fornitura, comporterà per il Fornitore la redazione e l'invio di un Progetto esecutivo semplificato, descritto nel paragrafo successivo.

6.1.2 Progetto Esecutivo

Dal momento della ricezione del **Piano dei Fabbisogni**, ed entro un tempo massimo di 30 giorni solari, Il Fornitore dovrà predisporre ed inviare all'Amministrazione sulla base del Piano dei Fabbisogni ricevuto, un “**Progetto Esecutivo**” di fornitura che dovrà includere almeno le seguenti indicazioni:

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

In caso di inadempienza si applicherà la penale prevista nel paragrafo 10.3.



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

Dal momento della ricezione di una variazione del piano dei fabbisogni, ed entro un tempo massimo di 10 giorni solari, Il Fornitore dovrà predisporre ed inviare all'Amministrazione, un Progetto esecutivo di fornitura **semplificato** che dovrà includere le seguenti indicazioni:

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

In caso di inadempienza si applicherà la penale prevista nel paragrafo 10.3.

L'Amministrazione Contraente, entro 10 giorni solari dal ricevimento del Progetto esecutivo potrà, in alternativa:

- approvare il menzionato Progetto attraverso l'emissione ed invio di un Contratto di Fornitura al Fornitore con in allegato, pena la mancata accettazione del Contratto da parte del Fornitore, il Progetto esecutivo approvato;
- richiedere chiarimenti e/o modifiche e/o integrazioni del Progetto esecutivo.

Nel caso in cui l'Amministrazione Contraente richieda modifiche e/o integrazioni del Progetto esecutivo, queste dovranno essere formalizzate per iscritto ed inviate al Fornitore. Il Fornitore dovrà quindi consegnare il Progetto esecutivo finale entro il termine perentorio di 10 giorni solari dalla data di emissione della richiesta da parte dell'Amministrazione Contraente. In caso di inadempienza si applicherà la penale prevista nel paragrafo 10.3.

La tempistica di attivazione dei servizi presente nella Progettazione esecutiva, decorrerà dalla data di approvazione finale del Progetto esecutivo da parte dell'Amministrazione Contraente e non potrà mai essere superiore ai tempi massimi definiti dal Capitolato Tecnico ovvero ai tempi migliorativi proposti dal Concorrente nella propria Offerta Tecnica.

Il Progetto Esecutivo approvato dovrà essere allegato al Contratto di Fornitura.

6.2 Gestione della fornitura

Il Fornitore dovrà nominare, nei termini previsti dal Disciplinare di gara le seguenti figure professionali funzionali alla gestione della fornitura:

- un **“Responsabile del Centro Servizi”**;
- un **“Responsabile della sicurezza dei servizi erogati dal Centro Servizi”** di cui al precedente paragrafo 5.1;



- un “**Referente Generale della fornitura**”, che non dovrà coincidere con le altre figure professionali richieste;
- almeno 4 “**Referenti specifici della fornitura**”, che non dovranno coincidere con le altre figure professionali richieste.

Il **Responsabile del Centro Servizi** avrà il compito di coordinare tutte le attività necessarie alla erogazione dei servizi previsti nel presente Capitolato Tecnico.

Il **Responsabile della sicurezza dei servizi erogati dal Centro Servizi** avrà il compito di coordinare le attività inerenti gli aspetti di sicurezza relativi ai servizi erogati.

Il **Referente Generale della fornitura** avrà la responsabilità delle seguenti attività:

- curerà solo i rapporti con la Consip S.p.A. e non con le Amministrazioni Contraenti, fatta salva l'ipotesi di un suo diretto ed eventuale coinvolgimento su questioni riguardanti le singole Amministrazioni Contraenti, comunque per motivi di carattere straordinario e su specifica richiesta di Consip S.p.A.;
- 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 di Fornitura, entro un tempo massimo fissato in 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta. In caso di inadempienza si applicheranno le penali di cui al successivo paragrafo 10.3;
- impostare, organizzare, pianificare e controllare tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste su tutto il territorio nazionale;
- coordinare i Referenti specifici di fornitura e supervisionare le loro attività a partire dal momento di ricezione dei Contratti di Fornitura;
- monitorare l'andamento delle installazioni e controllare il rispetto dei piani di progetto concordati tra i Referenti specifici e le Amministrazioni Contraenti;
- monitorare l'andamento dei livelli di servizio di assistenza e manutenzione per tutto il periodo di efficacia dei singoli Contratti di Fornitura;
- effettuare il reporting periodico, o comunque in ogni caso di esplicita richiesta da parte di Consip S.p.A., sull'andamento del Contratto Quadro;
- gestire reclami/disservizi/segnalazioni da parte della Consip S.p.A., prevedendo che le eventuali relative deduzioni dovranno essere sottoposte al cospetto del richiedente entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione. In caso di inadempienza si applicheranno le penali di cui al paragrafo 10.3 del presente Capitolato Tecnico.

Al fine di garantire la massima efficacia nell'interazione tra l'Amministrazione e il Fornitore in tutte le fasi dell'erogazione dei servizi di cui al presente Contratto Quadro, il Fornitore dovrà mettere a disposizione di ciascuna Amministrazione Contraente un “**Referente specifico di fornitura**” con la seguente ripartizione minima:

- almeno 1 Referente specifico che opererà esclusivamente per le Amministrazioni presenti nella macro-zona territoriale del Nord;



- almeno 1 Referente specifico che opererà esclusivamente per le Amministrazioni presenti nella macro-zona territoriale del Centro;
- almeno 1 Referente specifico che opererà esclusivamente per le Amministrazioni presenti nella macro-zona territoriale del Sud e delle isole;
- almeno 1 Referente specifico che opererà esclusivamente per le Amministrazioni dello Stato.

Sarà considerata caratteristica migliorativa l'offerta, da parte del Concorrente, di una struttura di Referenti più ampia e articolata; in tal caso, il Concorrente dovrà indicare nell'Offerta Tecnica:

- il numero di Referenti che il Concorrente metterà a disposizione per le Amministrazioni;
- i criteri utilizzati per il dimensionamento e la suddivisione territoriale del numero di risorse dedicate all'attività.

Il Fornitore dovrà provvedere, inoltre, a comunicare esplicitamente alle Amministrazioni Contraenti, a seguito della ricezione del Contratto di Fornitura, il nominativo e le coordinate del Referente specifico assegnato.

I Referenti specifici della fornitura avranno la responsabilità delle seguenti attività:

- saranno i referenti per tutte le Amministrazioni Contraenti che effettueranno Contratti di Fornitura per consegne nell'ambito del territorio assegnatagli;
- risponderanno in termini organizzativi/funzionali al Referente Generale della fornitura condividendo ed attuando le impostazioni ricevute;
- risponderanno alle Amministrazioni Contraenti per tutte le attività e le problematiche relative alle fasi di consegna, realizzazione, verifica di funzionalità o collaudo della soluzione implementata, di assistenza e manutenzione dei servizi oggetto di fornitura;
- dovranno redigere e consegnare al responsabile di progetto dell'Amministrazione Contraente, entro i 3 giorni lavorativi successivi al termine del periodo di riferimento, i "rapporti di progetto" costituiti come di seguito:
 - stato di avanzamento del progetto;
 - piano correttivo a fronte di eventuali ritardi e/o problemi riscontrati;
- a conclusione delle attività dovranno fornire il Rapporto Conclusivo contenente la data effettiva di inizio attività e la data effettiva di fine attività. L'Amministrazione Contraente, avrà la facoltà di accettare il Piano Correttivo, ovvero chiedere eventuali integrazioni o revisione dei Piani formulati. Il Fornitore dovrà aggiornare costantemente la documentazione di progetto, a seguito di variazioni che potrebbero emergere nel corso del tempo;
- dovranno implementare le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste;



- dovranno gestire reclami/disservizi/segnalazioni da parte della Amministrazione Contraente, prevedendo che le eventuali relative deduzioni dovranno essere sottoposte al cospetto del richiedente entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione. In caso di inadempienza si applicheranno le penali di cui al paragrafo 10.3.

Il Concorrente dovrà descrivere dettagliatamente, nell'Offerta Tecnica, il modello organizzativo previsto per i Referenti, che si impegna ad utilizzare per l'intera durata del Contratto Quadro e dei singoli Contratti di Fornitura, con particolare riferimento alle interfacce tra tali referenti e le strutture aziendali preposte all'esecuzione delle attività di erogazione dei servizi e di assistenza, evidenziando gli elementi del modello organizzativo atti a garantire l'efficacia e la tempestività dei Referenti nel rispondere alle segnalazioni e alle richieste delle Amministrazioni.

Nei termini indicati nel Disciplinare di gara, il Fornitore dovrà indicare nominativamente tali risorse, fornendo altresì i loro curricula comprensivi di telefono fisso, mobile, fax ed indirizzo di posta elettronica.

I nominativi e le relative coordinate di cui sopra saranno pubblicati nella sezione dedicata al Contratto Quadro del sito www.acquistinretepa.it.

6.3 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 gli è stata richiesta la certificazione;
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal **"Piano di Qualità della fornitura"** approvato da Consip S.p.A. e a quanto previsto dal proprio Sistema di Gestione della Qualità.

Il **Piano di Qualità della fornitura** sarà redatto dal Fornitore sulla base dello schema esposto al paragrafo 6.3.1 e costituirà il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Per quanto riguarda le soluzioni migliorative proposte dal Fornitore in sede di offerta, il Piano di Qualità della fornitura, dovrà descrivere le modalità realizzative e garantirne l'adeguatezza rispetto agli obiettivi durante tutta la fornitura.

Il Piano di Qualità della fornitura dovrà essere aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta di Consip S.p.A. ogni qualvolta lo reputi opportuno. In questo caso dovrà essere riconsegnato l'intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.



Il Piano di Qualità della fornitura dovrà basarsi sui requisiti di qualità specifici per la fornitura, dettagliati nel paragrafo 7, a meno di eventuali proposte migliorative offerte dal Fornitore, che dovranno essere recepite nel Piano della Qualità della fornitura consegnato ad inizio fornitura.

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

Il Piano di Qualità della fornitura sarà sottoposto all'approvazione di Consip S.p.A., che potrà notificare eventuali rilievi.

Nel caso in cui il Fornitore, certificato rispetto alla norma EN ISO 9001, non risolva i rilievi notificati da Consip S.p.A. sul Piano di Qualità della fornitura, la Consip S.p.A. si riserva di effettuare un'apposita segnalazione all'ente Certificatore.

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

6.3.1 Contenuti del Piano di Qualità della fornitura

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

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

Scopo e Campo di applicazione

Si chiede di indicare:

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

Documenti applicabili e di riferimento

Documenti applicabili

Si chiede di indicare:

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

Documenti di riferimento



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

Glossario

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

Organizzazione

Si chiede di:

- definire l'organigramma del gruppo di lavoro impegnato sul contratto e le interfacce con Consip S.p.A./Amministrazione e con altri soggetti necessarie per l'esecuzione delle attività contrattuali (Ad esempio: Subfornitori, partner, autorità di regolamentazione, personale di altri progetti di sviluppo, personale di help desk);
- associare compiti e precise responsabilità a ciascun ruolo definito nell'organigramma;
(*matrice delle responsabilità*),
- identificare i responsabili previsti per la fornitura, quali ad esempio :
 - servizi della fornitura;
 - controlli da svolgere;
 - gestione configurazione;
 - assicurazione qualità;
 - relazioni con le altre organizzazioni coinvolte nella fornitura;
 - comunicazione con Consip S.p.A..

Descrizione dei servizi

Per ogni servizio contrattuale si chiede:

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

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

Obiettivi qualità dei servizi della fornitura

Si chiede identificare, in modo chiaro e non ambiguo, i requisiti di qualità del contratto, eventualmente aggiornati con quanto proposto in Offerta Tecnica. Per questo è necessario definire:

- gli attributi di qualità relativi a ciascun prodotto ed a ciascun servizio;
- gli indicatori di qualità con cui misurare gli attributi identificati;



- i valori limite ritenuti accettabili con cui confrontare le misure degli attributi di qualità sulla base di indicatori di qualità

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

In particolare si chiede di esplicitare:

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

Descrizione delle altre attività di supporto alla fornitura

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

- divulgazione delle informazioni;
- ecc.

Rapporti di misura

Si chiede definire:

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

6.4 Modalità di consegna dei prodotti

La modalità di consegna prevista per la documentazione richiesta dall'Amministrazione Contraente e/o da Consip S.p.A. sarà effettuata, mediante inoltro via posta ordinaria o consegna a mano, 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. La Consip S.p.A. si riserva di procedere alle verifiche di assenza di virus, secondo le modalità e con gli strumenti che riterrà più opportuni.



Il **Piano della Sicurezza** e il **Piano di Qualità della fornitura** dovrà essere consegnato entro 30 giorni solari dalla stipula del Contratto Quadro.

Le variazioni sui contenuti del Piano della Sicurezza e del Piano di Qualità della fornitura dovranno essere consegnate entro 10 giorni solari dalla formalizzazione dei rilievi.

Le rilevazioni relative ai requisiti di qualità (rendiconti, base dati, reportistica) dovranno essere consegnate entro il giorno 10 del mese successivo al termine del periodo di riferimento.

Per quanto riguarda eventuale reportistica ad hoc, il termine di consegna è fissato entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione o di Consip S.p.A..

La Consip S.p.A. si riserva 15 giorni solari dalla consegna per l'approvazione del piano della Sicurezza e del Piano di Qualità della fornitura. L'approvazione dei seguenti prodotti sarà formalizzata per iscritto, come pure gli eventuali rilievi e sarà vincolante per l'attivazione dei servizi:

- Piano della Sicurezza;
- Piano di Qualità della fornitura;
- Specifiche di collaudo e/o accettazione.

6.5 Garanzia

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. INDICATORI DI QUALITÀ

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

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, valori di soglia migliorativi per gli indicatori di qualità rispetto a quelli previsti da Consip S.p.A., tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità della fornitura.

Le modalità di calcolo e gli algoritmi applicati per i singoli indicatori di qualità, fermo restando i requisiti di misura espressi per ciascuno di essi, dovranno essere indicati nel Piano di Qualità della fornitura proposto dal Fornitore ed approvato da Consip S.p.A..



7.1 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 ed installare, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, idonei strumenti di misura hardware e/o software e, ove non possibile, ad 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.

Servizio di PEL

| Codice Indicatore | Indicatore | Metrica | Valore di soglia |
|-------------------|--|---|--|
| DIS1 | Disponibilità complessiva del servizio di PEL (comprensivo delle componenti di sicurezza) | Misurazione della disponibilità effettiva del servizio di PEL rispetto a quella prevista nel periodo di riferimento | DS1 \geq 99,7% (Profilo Base) |
| | | | DS1 \geq 99,9% (Profilo Avanzato) |
| TRF1 | Tempestività di ripristino del servizio di PEL (comprensivo delle componenti di sicurezza) | Misurazione in percentuale del numero di interventi di manutenzione correttiva che rispettano la durata limite di ripristino rispetto al numero totale degli interventi di manutenzione correttiva nel periodo di riferimento | TRF1 = 100% (entro le 8 ore solari) (Profilo Base) |
| | | | TRF1 = 100% (entro le 4 ore solari) (Profilo Avanzato) |
| DIS2 | Disponibilità della componente di "e-mail archiving" | Misurazione della disponibilità effettiva della componente di "e-mail archiving" rispetto a quella prevista nel periodo di riferimento | DIS2 \geq 99,5% |
| TRF2 | Tempestività di ripristino del corretto funzionamento | Misurazione in percentuale del numero di interventi di manutenzione correttiva che rispettano la durata limite di | TRF2 = 100% (entro le 4 ore solari) |



| | | | |
|------|---|--|---|
| | della componente di "e-mail archiving" | ripristino rispetto al numero totale degli interventi di manutenzione correttiva nel periodo di riferimento | |
| TRM1 | Tasso di messaggi (dimensione fino a 100 KB) consegnati in tempo all'interno del dominio di posta | Misurazione in percentuale del numero di messaggi di dimensione fino a 100 KB consegnati in tempo all'interno del dominio di posta rispetto al numero totale di messaggi di dimensione fino a 100 KB consegnati all'interno del dominio di posta | TRM1 $\geq 97\%$ (entro 2 minuti) |
| TRM2 | Tasso di messaggi consegnati in tempo all'interno del dominio di posta | Misurazione in percentuale del numero di messaggi consegnati in tempo all'interno del dominio di posta rispetto al numero totale di messaggi consegnati all'interno del dominio di posta | TRM2 $\geq 99\%$ (entro 30 minuti) TRM2 = 100% (entro 60 minuti) |

Note:

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

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

dove:

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

T_{oss} è pari a:

- 4 mesi solari consecutivi a partire da gennaio, maggio e settembre, nel caso di disponibilità misurata su base quadrimestrale;
- 1 mese solare nel caso di disponibilità misurata su base mensile.
- la formula per il calcolo della disponibilità è la seguente:

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

dove:



D = disponibilità del servizio, espressa come valore percentuale.

M = numero totale di disservizi nel periodo di osservazione.

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

Gli orari da rispettare sono i seguenti:

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

Servizio di PEC

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

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



| | | | |
|--|------------|--|--|
| | sicurezza) | | |
|--|------------|--|--|

Note:

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

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

dove:

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

T_{oss} è pari a:

- 4 mesi solari consecutivi a partire da gennaio, maggio e settembre, nel caso di disponibilità misurata su base quadrimestrale;
- 1 mese solare nel caso di disponibilità misurata su base mensile.
- la formula per il calcolo della disponibilità è la seguente:

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

dove:

D = disponibilità del servizio, espressa come valore percentuale.

M = numero totale di disservizi nel periodo di osservazione.

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

Servizio di Help Desk

| Codice Indicatore | Indicatore | Metrica | Valore di soglia |
|-------------------|---------------------------------|--|------------------------------------|
| TPAT | Tempo di attesa per parlare con | Misurazione in percentuale del numero di risposte dell'operatore entro i tempi previsti rispetto al numero totale di | TPAT \geq 90% (entro 30 secondi) |



| | | | |
|------|---|--|--|
| | l'operatore | 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 99% (entro 60 secondi) |
| CTPS | Chiamate perse | Misurazione in percentuale del numero di chiamate telefoniche perse rispetto al totale delle chiamate entranti effettuate dall'Amministrazione nel periodo di riferimento | CTPS \leq 5% |
| TMPC | Tempestività della presa in carico | Misurazione in percentuale del numero di richieste prese in carico entro i tempi stabiliti rispetto totale delle richieste prese in carico nel periodo di 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 60% (risolti entro 2 ore) |
| | | | EFRP \geq 95% (risolti entro 4 ore) |
| GSTE | Rispetto dei tempi previsti per le operazioni su caselle di posta e/o relativa utenza | Misurazione in percentuale del numero di operazioni di aggiunta, modifica, cancellazione di una casella di posta e/o della relativa utenza eseguite entro i tempi stabiliti rispetto al numero di operazioni su caselle di posta e/o relativa utenza eseguite nel periodo di riferimento | GSTE \geq 98% (entro 4 ore) |
| | | | GSTE = 100% (entro 8 ore) |
| GSTM | Rispetto dei tempi previsti per le operazioni sulla lista di distribuzione | Misurazione in percentuale del numero di operazioni di aggiunta, modifica, cancellazione di elementi dalla lista di distribuzione eseguite entro i tempi stabiliti rispetto al numero di operazioni eseguite sulla lista di distribuzione nel periodo di riferimento | GSTM \geq 98% (entro 4 ore) |
| | | | GSTM = 100% (entro 8 ore) |
| RTBC | Rispetto dei tempi previsti per le | Misurazione in percentuale del numero di operazioni di blocco di caselle di posta elettronica eseguite entro i tempi stabiliti | RTBC \geq 95% (entro 30 minuti) |



| | | | |
|------|---|---|---------------------------------|
| | operazioni di blocco di caselle di posta elettronica | rispetto al numero di operazioni blocco di caselle di posta elettronica eseguite | RTBC = 100% (entro 1 ora) |
| RTRP | Rispetto dei tempi previsti per le operazioni di reset password | Misurazione in percentuale del numero di operazioni di reset password eseguite entro i tempi stabiliti rispetto al numero di operazioni reset password eseguite | RTRP ≥ 95% (entro 30 minuti) |
| | | | RTRP = 100% (entro 1 ora) |

Qualora l'Amministrazione Contraente o Consip S.p.A. a loro insindacabile giudizio, ritengano che il Fornitore non rispetti i parametri di qualità del servizio di Help Desk per il tempo di attesa e per le chiamate perse, potranno richiedere in qualsiasi momento al Fornitore di eseguire una specifica campagna di misura, con modalità di dettaglio concordate con il richiedente, realizzata a cura e spese del Fornitore entro 30 giorni solari; 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.

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

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

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

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

dove:

- $G_{Toss-lv}$ = numero di giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì, escluso i festivi, inclusi all'interno del periodo di osservazione (T_{oss}), espresso in mesi.
- $G_{Toss-sab}$ = numero di sabati, escluso i festivi, inclusi all'interno del periodo di osservazione (T_{oss}), espresso in mesi.
- T_{oss} è pari a:
 - 4 mesi solari consecutivi a partire da gennaio, maggio e settembre, nel caso di disponibilità misurata su base quadrimestrale;
 - 1 mese solare nel caso di disponibilità misurata su base mensile.

Tutti gli indicatori di qualità saranno misurati e inviati all'Amministrazione Contraente:

- mensilmente e quadrimestralmente per le Amministrazioni che hanno proceduto a stipulare Contratti di Fornitura con un numero complessivo di caselle di posta elettronica e/o PEC ordinate superiore o uguale a 500;



- quadrimestralmente per le Amministrazioni che hanno proceduto a stipulare Contratti di Fornitura con un numero complessivo di caselle di posta elettronica e/o PEC ordinate inferiore a 500.

Per il calcolo e l'applicazione delle penali si farà riferimento agli indicatori di qualità misurati sul quadrimestre di riferimento.

Per quadrimestre di riferimento si intende i 4 mesi solari consecutivi a partire dal 01 gennaio, dal 01 maggio e dal 01 settembre.

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

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

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

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

La rendicontazione delle rilevazioni relative agli indicatori di qualità, con il calcolo delle relative penali maturate, dovrà essere consegnata all'Amministrazione Contraente e a Consip S.p.A., quando richiesta, entro il giorno 10 del mese successivo al periodo di riferimento. In caso di inadempienza si applicheranno le penali di cui al paragrafo 10.3.

Per quanto riguarda eventuale reportistica ad hoc sugli indicatori di qualità, il termine di consegna è fissato entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione Contraente e/o di Consip S.p.A.. In caso di inadempienza si applicheranno le penali di cui al paragrafo 10.3.

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

7.2 Revisione degli indicatori di qualità

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

Consip S.p.A. ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati.



8. REPORTISTICA

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

Servizio di PEL

| |
|--|
| Numero di caselle di posta elettronica attive per singolo dominio di posta |
| 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 |
| Numero messaggi di posta elettronica inviati all'esterno del singolo dominio di posta |
| Numero messaggi di posta elettronica interni al singolo dominio 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 |
| Numero di e-mail di spam in quarantena |
| Numero di ticket problem/change con il relativo stato |
| Occupazione in termini di MBytes dell'archiving |
| Numero totale di accessi per singola casella di posta |
| Numero complessivo dei messaggi inviati dalle caselle di posta elettronica istituzionali |
| Numero complessivo dei messaggi di posta elettronica inviata con gli allegati dalle caselle di posta istituzionali |
| Dati sull'utilizzo delle differenti tipologie di accesso al servizio (per protocolli HTTP, POP, IMAP, ecc...) |
| Numero di liste di distribuzione definite |
| Numero di caselle create/cancellate/bloccate |

Servizio di PEC



| |
|--|
| Numero di caselle di posta elettronica attive per singolo dominio di posta |
| 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 |
| Numero messaggi di posta elettronica inviati all'esterno del singolo dominio di posta |
| Numero messaggi di posta elettronica interni al dominio 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 |
| Numero di ticket problem/change con il relativo stato |
| Numero complessivo dei messaggi inviati dalle caselle di PEC istituzionali |
| Numero complessivo dei messaggi di posta elettronica inviata con gli allegati dalle caselle di PEC istituzionali |

La reportistica relativa agli indicatori statistici dovrà essere inviata all'Amministrazione Contraente entro il 10 del mese successivo al:

- mese di riferimento per le Amministrazioni che hanno proceduto a stipulare Contratti di Fornitura con un numero complessivo di caselle di posta elettronica e/o PEC ordinate superiore o uguale a 500;
- quadrimestre di riferimento per le Amministrazioni che hanno proceduto a stipulare Contratti di Fornitura con un numero complessivo di caselle di posta elettronica e/o PEC ordinate inferiore a 500.

In caso di inadempienza si applicheranno le penali di cui al paragrafo 10.3 del presente Capitolato Tecnico.

Per quadrimestre di riferimento si intende i 4 mesi solari consecutivi a partire dal 01 gennaio, dal 01 maggio e dal 01 settembre.

Per quanto riguarda l'eventuale reportistica ad hoc sugli indicatori statistici, il termine di consegna è fissato entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione Contraente. In caso di inadempienza si applicheranno le penali di cui al paragrafo 10.3.



Su richiesta dell'Amministrazione dovranno essere forniti anche i dati elementari rilevati almeno in formato "xml" o ".csv".

Qualora l'Amministrazione possieda un proprio sistema di SLA management il Fornitore dovrà rendere disponibile un flusso dati elementari in un formato standard caricabile sul sistema dell'Amministrazione.

9. COLLAUDI

I servizi oggetto della fornitura sono soggetti a prove di Collaudo atte a verificare la conformità di quanto predisposto e/o realizzato per l'esecuzione dell'affidamento rispetto ai requisiti esposti nel presente Capitolato Tecnico e a quanto proposto come migliorativo nell'offerta tecnica del Fornitore.

Il Fornitore entro massimo 60 giorni solari dalla stipula del contratto quadro, ovvero entro i termini temporali migliorativi proposti dal Concorrente, dovrà predisporre quanto necessario per l'erogazione di tutti i servizi previsti dal presente Capitolato Tecnico e inviare a Consip S.p.A., pena l'applicazione della penale prevista nel paragrafo 10.3, la comunicazione di "Pronti al Collaudo" con allegate le "Specifiche di collaudo" che costituiranno una guida operativa per la Commissione di collaudo.

Eventuali richieste di modifica e/o integrazione di Consip S.p.A. dovranno essere recepite dal Fornitore nel documento "Specifiche di collaudo" entro 7 giorni solari dalla ricezione della richiesta pena l'applicazione della penale prevista nel paragrafo 10.3.

Le specifiche dovranno contenere almeno le prove riguardanti le funzionalità e la sicurezza dei servizi di PEL, PEC e dei servizi opzionali.

Le prove di collaudo saranno eseguite entro 15 giorni solari presso il Centro Servizi da un'apposita Commissione nominata da Consip S.p.A., che eseguirà le prove previste nelle "Specifiche di collaudo" ed ogni altra prova che la stessa Commissione riterrà opportuna. Al termine delle prove, la Commissione redigerà, in contraddittorio con il Fornitore, un Verbale di Collaudo per ciascuna prova di collaudo eseguita che dovrà essere sottoscritto dalla Commissione di collaudo e dal Rappresentante del Fornitore.

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 funzionalità richieste verificando per le altre prove quanto riportato nella documentazione di riscontro cartacea del Fornitore.

Qualora dai test effettuati in sede di primo collaudo i servizi non risultassero conformi alle specifiche di dettaglio delle prove di collaudo, il Fornitore dovrà eliminare i vizi accertati



entro 10 giorni solari, pena l'applicazione della penale prevista nel paragrafo 10.3. La Commissione entro 10 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 giorni solari non si arriva all'esito positivo del collaudo, per fatti direttamente imputabili al Fornitore, oltre alla applicazione delle penali previste nel paragrafo 10.3 è facoltà di Consip S.p.A. risolvere il Contratto Quadro.

La stipula dei Contratti di Fornitura da parte delle Amministrazioni Contraenti e l'attivazione dei servizi potranno avvenire solo al superamento positivo del collaudo dei servizi di PEL e PEC.

10. INADEMPIMENTI

10.1 Rilievi

I rilievi sono azioni di avvertimento da parte dell'Amministrazione Contraente e/o di Consip S.p.A. in seguito al mancato rispetto delle obbligazioni contrattuali. Essi non prevedono, di per sé, l'applicazione di penali, ma evidenziano gli aspetti critici della fornitura e, se reiterati, possono dar adito a penali, come previsto nel Contratto Quadro.

I rilievi saranno formalizzati attraverso una lettera di rilievo. Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo, dovrà sottoporre al richiedente un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni, entro 5 giorni lavorativi dall'emissione della lettera di rilievo. In caso di inadempienza si applicheranno le penali di cui al paragrafo 10.3.

10.2 Penali Indicatori di Qualità

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

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

Per quadrimestre di riferimento si intende i 4 mesi solari consecutivi a partire dal 01 gennaio, dal 01 maggio e dal 01 settembre.

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



Servizio di PEL

| Codice Indicatore | Indicatore | Penale | Soggetto che ha facoltà di applicare la penale |
|-------------------|---|--|--|
| DIS1 | Disponibilità complessiva del servizio di PEL (comprensivo delle componenti di sicurezza) | 2% dell'IS di PEL (base e avanzato) per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione con un importo minimo di € 500,00. (DIS1 -Profilo Base) | Amministrazione Contraente |
| | | 2% dell'IS di PEL (base e avanzato) per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione con un importo minimo di € 1.000,00 (DIS1 -Profilo Avanzato) | Amministrazione Contraente |
| TRF1 | Tempestività di ripristino del servizio di PEL (comprensivo delle componenti di sicurezza) | 1% dell'IS di PEL (base e avanzato) con un importo minimo di € 500,00 (TRF1 - Profilo Base) | Amministrazione Contraente |
| | | 1% dell'IS di PEL (base e avanzato) con un importo minimo di € 1.000,00 (TRF1 - Profilo Avanzato) | Amministrazione Contraente |
| DIS2 | Disponibilità della componente di "email archiving" | 2% dell'IS della componente di "email archiving" per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione con un importo minimo di € 500,00 | Amministrazione Contraente |
| TRF2 | Tempestività di ripristino del corretto funzionamento della componente di "email archiving" | 2% dell'IS della componente di "email archiving" con un importo minimo di € 500,00 | Amministrazione Contraente |
| TRM1 | Tasso di messaggi (dimensione fino a 100 KB) consegnati in tempo nel dominio di posta | 0,5% dell'IS di PEL (base e avanzato) per ogni 1% di scostamento in diminuzione | Amministrazione Contraente |
| TRM2 | Tasso di messaggi consegnati in tempo nel dominio di posta | 0,8% dell'IS di PEL (base e avanzato) per ogni 1% di scostamento in diminuzione, nel caso di messaggi consegnati entro 30 minuti | Amministrazione Contraente |



| | | | |
|--|--|--|----------------------------|
| | | 1% dell'IS di PEL (base e avanzato) per ogni 1% di scostamento in diminuzione, nel caso di messaggi consegnati entro 60 minuti | Amministrazione Contraente |
|--|--|--|----------------------------|

Servizio di PEC

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

Servizio di Help Desk

| Codice Indicatore | Indicatore | Penale | Soggetto che ha facoltà di applicare la penale |
|-------------------|---|--|--|
| TPAT | Tempo di attesa per parlare con l'operatore | € 500,00 per ogni 1% di scostamento in diminuzione, nel caso di risposta dell'operatore entro 30 secondi | Amministrazione Contraente - Campagna di misura |



| | | | |
|------|---|---|--|
| | | € 1.000,00 per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione, nel caso di risposta dell'operatore entro 60 secondi | Amministrazione Contraente - Campagna di misura |
| CTPS | Chiamate perse | € 500,00 per ogni 1% di scostamento in aumento | Amministrazione Contraente - Campagna di misura |
| TMPC | Tempestività della presa in carico | 0,5% dell'IS di PEL (tutti i profili) e PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 500,00, nel caso di presa in carico entro 30 minuti | Amministrazione Contraente |
| | | 0,5% dell'IS di PEL (tutti i profili) e PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 1.000,00, nel caso di presa in carico entro 60 minuti | Amministrazione Contraente |
| EFRP | Efficacia di risoluzione dei problemi segnalati dall'utente | 1% dell'IS di PEL (tutti i profili) e PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 500,00, nel caso di risoluzione entro 2 ore | Amministrazione Contraente |
| | | 1% dell'IS di PEL (tutti i profili) e PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 1.000,00, nel caso di risoluzione entro 4 ore | |



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



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

10.3 Penali prodotti

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 |
|-------------------|--|---|--|--|
| CPE | Consegna del documento "Progetto Esecutivo" | entro 30 giorni solari dalla ricezione del piano dei Fabbisogni | € 1.000,00 per ogni giorno solare di ritardo | Consip S.p.A. su richiesta dell'Amministrazione Contraente |
| CPES | Consegna del documento "Progetto Esecutivo semplificato" | entro 10 giorni solari dalla ricezione della | € 1.000,00 per ogni giorno solare | Consip S.p.A. su richiesta dell'Amministrazione |



| | | variazione del piano dei Fabbisogni | di ritardo | one Contraente |
|--------|---|--|--|--|
| RPE | Recepimento delle modifiche e/o integrazioni sul documento "Progetto Esecutivo" | entro i 10 giorni solari successivi alla richiesta di modifiche e/o integrazioni | € 500,00 per ogni giorno solare di ritardo | Consip S.p.A. su richiesta dell'Amministrazione Contraente |
| IRGF | Invio delle informazioni richieste da Consip S.p.A. al Referente Generale della fornitura | entro i 5 giorni lavorativi successivi alla formalizzazione della richiesta | € 500,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo | Consip S.p.A. |
| CPSCS | Consegna del documento "Piano della sicurezza" | entro 30 giorni solari dalla stipula del Contratto Quadro | € 1.000,00 per ogni giorno solare di ritardo | Consip S.p.A. |
| RPSCS | Recepimento delle variazioni sul documento "Piano della sicurezza" | entro 10 giorni solari successivi alla formulazione dei rilievi | € 500,00 per ogni giorno solare di ritardo | Consip S.p.A. |
| CPQF | Consegna del documento "Piano di Qualità della fornitura" | entro 30 giorni solari dalla stipula del Contratto Quadro | € 1.000,00 per ogni giorno solare di ritardo | Consip S.p.A. |
| RPQF | Recepimento delle variazioni sul documento "Piano di Qualità della fornitura" | entro 10 giorni solari successivi alla formulazione dei rilievi | € 500,00 per ogni giorno solare di ritardo | Consip S.p.A. |
| CREP | Consegna della reportistica | Entro 10 del mese successivo al termine del periodo di riferimento | € 500,00 per ogni giorno solare di ritardo | Amministrazione Contraente |
| CREPH1 | Consegna della Reportistica ad hoc | entro 5 giorni lavorativi dalla formalizzazione della richiesta | € 500,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo | Amministrazione Contraente Consip S.p.A. |
| CREPH2 | Consegna della | Entro il giorno 15 | € 500,00 per | Consip S.p.A. |



| | | | | |
|--------|---|---|---|--|
| | reportistica ad hoc di cui al paragrafo 11.2 | del mese successivo al quadrimestre di riferimento | ogni giorno solare di ritardo | |
| CPPC | Comunicazione del primo “Pronti al Collaudo” | entro 60 giorni solari dalla stipula del Contratto Quadro, ovvero entro i termini temporali migliorativi proposti dal Concorrente | € 2.000 per ogni giorno solare di ritardo | Consip S.p.A. |
| RSC | Recepimento delle richieste di modifica e/o integrazione sul documento “Specifiche di collaudo” | entro 7 giorni solari dalla formalizzazione della richiesta | € 500,00 per ogni giorno solare di ritardo | Consip S.p.A. |
| CSPC | Comunicazione del secondo “Pronti al Collaudo” | entro 10 giorni solari dalla formalizzazione dei vizi accertati durante il primo collaudo | € 4.000 per ogni giorno solare di ritardo | Consip S.p.A. |
| TCESSP | Termine del collaudo a partire dall’esito sfavorevole della seconda prova | NA | € 6.000 per ogni giorno solare a partire dall’esito sfavorevole della seconda prova | Consip S.p.A. |
| GRDS | Gestione dei reclami/disservizi/segnalazioni | entro i 5 giorni lavorativi successivi al ricevimento della segnalazione | € 500,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo | Amministrazione Contraente Consip S.p.A. |
| IFDM | Invio con frequenza mensile dei “Flussi Data Mart” con scarti non | entro il giorno 15 del mese successivo al mese | € 500,00 per ogni giorno solare di | Consip S.p.A. |



| | | | | |
|------|--|--|--|----------------------------|
| | superiori al 10% del totale dei record inviati dal Fornitore | di riferimento | ritardo | |
| RTPM | Rispetto dei tempi del piano di migrazione approvato dall'Amministrazione | entro i tempi indicati nel piano di migrazione approvato e comunque non superiori ai 6 mesi solari ovvero ai termini temporali migliorativi proposti dal Concorrente | € 1.000,00 per ogni giorno solare di ritardo | Amministrazione Contraente |
| RTPA | Rispetto dei tempi del piano di attivazione approvato dall'Amministrazione | entro i tempi indicati nel piano di attivazione approvato e comunque non superiori ai 30 giorni solari | € 1.000,00 per ogni giorno solare di ritardo | Amministrazione Contraente |

11. SERVIZI DI FATTURAZIONE E RENDICONTAZIONE

11.1 Flusso dati per le Amministrazioni Contraenti

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

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

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

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



- i canoni e/o le tariffe applicate.

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

- mensile per le Amministrazioni che hanno proceduto a stipulare Contratti di Fornitura con un numero complessivo di caselle di posta elettronica e/o PEC ordinate superiore o uguale a 500;
- quadrimestrale per le Amministrazioni che hanno proceduto a stipulare Contratti di Fornitura con un numero complessivo di caselle di posta elettronica e/o PEC ordinate inferiore a 500.

Per quadrimestre di riferimento si intende i 4 mesi solari consecutivi a partire dal 01 gennaio, dal 01 maggio e dal 01 settembre.

La struttura della fattura e del rendiconto periodico dovrà recepire le richieste dell'Amministrazione Contraente secondo le specifiche indicate all'atto della stipula del Contratto di Fornitura o successivamente.

Il Fornitore assegnatario dovrà garantire, su richiesta della Amministrazione Contraente:

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

In seguito all'aggiudicazione, prima dell'attivazione del Contratto Quadro, il Concorrente Aggiudicatario concorderà con Consip S.p.A., il layout della fattura.

11.2 Flusso dati per la Consip S.p.A.

E' richiesto l'invio con frequenza mensile a Consip S.p.A., entro e non oltre il giorno 15 di ciascun mese di vigenza del Contratto Quadro, dei dati relativi all'utilizzo del Contratto Quadro.

I flussi dati previsti riguardano informazioni relative ai dati di ordine, consumo e spesa sostenuta dalle diverse Amministrazioni per le tipologie di servizio previste dal listino del Contratto Quadro, ai fini di un'analisi di riepilogo della spesa per Amministrazione, e dovranno essere inviati secondo strutture dati predisposte.



Viene allegato in Appendice 2 al presente Capitolato Tecnico il documento “Appendice 2 - Flussi dati per il sistema di monitoraggio dei Contratti Quadro.” che contiene le specifiche cui il Fornitore dovrà uniformare i flussi inviati, con riferimento a:

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

In ogni caso, ulteriori dettagli (es. catalogo dei beni e servizi, valorizzazione di specifici campi, aggiunta o eliminazione di alcune informazioni, etc) saranno concordati con l'Aggiudicatario prima della stipula della Contratto Quadro, e durante la vigenza della Contratto stesso, se necessario.

Si richiede, comunque, piena flessibilità in termini di modalità di erogazione dei flussi da parte del Fornitore, in funzione delle specifiche emesse da Consip S.p.A. durante il periodo di validità del Contratto Quadro.

Per ciascuna singola tipologia di flusso e per ciascun singolo mese cui i dati inviati si riferiscono, il numero di record scartati dal Sistema Data Mart a causa di errori/non conformità rispetto a quanto specificato nel richiamato documento in Appendice 2 al presente Capitolato Tecnico, e/o ai dettagli concordati tra Fornitore assegnatario e Consip S.p.A., non dovrà superare il 10% del numero totale dei record inviati dal Fornitore, pena l'irricevibilità del flusso e la conseguente applicazione delle penali di cui al paragrafo 10.3.

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

- numero di messaggi di posta elettronica inviati all'esterno dei domini di posta;
- numero di messaggi di posta elettronica ricevuti dall'esterno dei domini di posta;
- numero di messaggi di posta elettronica interni ai domini di posta;
- numero di messaggi di posta elettronica certificata inviati all'esterno dei domini di posta;
- numero di messaggi di posta elettronica certificata ricevuti dall'esterno dei domini di posta;
- numero di messaggi di posta elettronica certificata interni ai domini di posta;
- eventuali successive informazioni richieste da Consip S.p.A. durante la vigenza del Contratto Quadro.



Il mancato rispetto di tali tempi comporterà l'applicazione delle penali previste nel paragrafo 10.3.

Per quadrimestre di riferimento si intende i 4 mesi solari consecutivi a partire dal 01 gennaio, dal 01 maggio e dal 01 settembre.

Consip S.p.A. si riserva in ogni caso di richiedere copia, anche su supporto elettronico, del Piano dei fabbisogni e dei Progetti Esecutivi associati ai Contratti di Fornitura emessi.

12. 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, Consip S.p.A. e/o Amministrazione Contraente si riserva la facoltà di attivare funzioni di monitoraggio nei seguenti settori:

- qualità del servizio erogato;
- conduzione del progetto.

tramite un appropriato gruppo di lavoro interno alla Consip S.p.A. e/o Amministrazione Contraente stessa.

Nel corso dell'esercizio sarà effettuato, da parte di Consip S.p.A. o azienda esterna autorizzata da essa, un monitoraggio periodico o a campione delle modalità di progettazione e di erogazione dei servizi al fine di verificare il rispetto dei parametri prescritti. Qualora da tali rilevazioni risultino delle oggettive non conformità, il Fornitore sarà tenuto ad apportare tutte le modifiche architetturelle necessarie per adeguare l'infrastruttura entro un termine massimo di 60 giorni solari.

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).

12.1 Verifiche Ispettive

Durante tutta la durata del Contratto Quadro, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico, nella Relazione Tecnica e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dal Fornitore, la Consip S.p.A. potrà effettuare - anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2005 - apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche saranno a carico del Fornitore che dovrà corrisponderli direttamente all'Organismo di Ispezione nei tempi indicati nel Contratto Quadro. La fattura, relativa al pagamento delle verifiche ispettive, sarà inviata da parte dell'Organismo di Ispezione anche alla Consip S.p.A. in copia conoscenza.



I costi a carico del Fornitore per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive saranno pari allo 0,5% del valore dei Contratti di Fornitura fino ad un importo massimo pari a € 153.400,00.

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento agli indicatori di qualità indicati nel presente Capitolato Tecnico, ivi inclusi quelli migliorativi espressi nell'offerta tecnica presentata dal Fornitore.

Le verifiche ispettive potranno essere effettuate sia presso le sedi del Fornitore sia presso quelle delle Amministrazioni Contraenti.

Il Fornitore e l'Amministrazione Contraente dovranno, pertanto, attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività.

L'Organismo di Ispezione, su indicazione della Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sugli ordinativi emessi a valere sul Contratto Quadro. Tale ciclo è 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 per lo svolgimento delle verifiche stesse.