



FORNITURA DEL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA DELL'ENTE

CAPITOLATO DESCRITTIVO-PRESTAZIONALE

Fornitura e gestione del servizio di posta elettronica in modalità Cloud, per il biennio 01.04.2023 – 31.12.2024, eventualmente prorogabile per un ulteriore anno e/o del periodo di proroga tecnica di mesi 4 (quattro) per l'individuazione del nuovo operatore economico. CIG: Z8E38E0B2D

PREMESSA

Il presente Capitolato descrive i contenuti e i requisiti minimi relativi all'erogazione dei servizi richiesti.

L'importo offerto e corrisposto s'intende onnicomprensivo di tutti i costi ed oneri necessari ad erogare il servizio oggetto del presente documento così come dettagliato all'interno dello stesso.

Nessuna richiesta di ulteriori corresponsioni potrà pertanto, in nessun caso, essere avanzata dall'operatore economico a fronte dei servizi erogati, comprensive le prestazioni accessorie.

1 - OGGETTO

L'oggetto della presente procedura è rappresentato dalla fornitura di un servizio di posta elettronica e di utility accessorie (agenda, rubrica, condivisione cartelle in delega, backup, Anti phishing e Anti malware ecc. ecc.) per la gestione di caselle e-mail, sia per utenti interni che esterni, e di tutte le attività di migrazione necessarie dei dati contenuti nelle attuali caselle di posta in esercizio, sia quelle presenti sul server di produzione sia quelle archiviate localmente (a titolo indicativo, ma non esaustivo, si stima che, l'occupazione complessiva delle caselle archiviate di posta sia intorno ai 70GB).

L'Amministrazione conferente, per quanto riguarda il sistema di archiviazione che sarà proposto dal fornitore, è disposta a prendere in considerazione anche una soluzione che non preveda l'archiviazione dei documenti in un archivio distinto da quello utilizzato dalla casella di posta, ma anche, in considerazione del futuro dimensionamento delle caselle richieste, una soluzione che consenta di mantenere in linea tutta la posta, compresa l'importazione di quella attualmente archiviata localmente. La soluzione deve essere accessibile, in aggiunta al client Web dedicato, anche da altri client basati altresì su standard diversi e da dispositivi mobili (tablet, smartphone ecc.) nonché dai protocolli standard nativi IMAP, IMAPS, POP3, POP3S, SMTP, SMTPS ulteriormente protetti da username e password.

2 - REQUISITI DEL SERVIZIO

Fornitura di non meno di n. 130 (centotrenta) caselle di posta elettronica (numero illimitato di user alias e domain alias) e precisamente:

- n. 120 caselle minimo da 15GB;
- n. 10 caselle minimo da 25GB.

Le caratteristiche minime della fornitura sono:

- email & Calendaring (Pop3 + Imap + WebMail);
- drive storage;
- antivirus & AntiSpam;
- unlimited groups & sharing;
- mailing list for Email Distributor;
- email backup;
- app mobili e scaricabili gratuitamente;

- supporto telefonico su territorio italiano;
- manutenzione del sistema, comprese attività di Backup e Disaster Recovery;
- mantenimento e gestione del Database utenti.

Per quanto concerne le caselle di posta elettronica si dovrà provvedere a mantenere attive le caselle istituzionali, nominative e generiche, attualmente in uso.

Deve essere prevista la possibilità di creare caselle condivise in delega e per gli user che ne hanno accesso, di condividere rubriche, agende e spazi.

Il servizio dovrà essere erogato in modalità SaaS (Software as a Service), in Cloud dedicato, presso una server farm; la stessa dovrà essere ubicata preferibilmente sul territorio nazionale italiano e rispondente alle indicazioni previste dalle norme nazionali ed agli standard internazionali sia in termini di sicurezza sia di privacy (es: GDPR); il servizio non potrà in alcun modo ed in alcuna sua parte essere erogato da Nazioni non facenti parte della Comunità Europea.

Sono altresì accettate soluzioni che prevedono l'utilizzo di una piattaforma certificata da AgID.

Il servizio di Posta Elettronica, indipendentemente dal profilo, dovrà obbligatoriamente includere i seguenti servizi:

1. accesso da parte di ciascun utente alla propria casella di posta solo previo riconoscimento delle credenziali dell'utente stesso (userd e password) con la possibilità di abilitazione per alcuni utenti di sistemi di "Autenticazione Multi Fattore";
2. accesso profilato multiutente alle caselle istituzionali o di struttura tramite il riconoscimento delle credenziali utente;
3. gestione di liste di distribuzione centralizzate.

3 - GESTIONE DEL SERVIZIO RICHIESTO

Attività fornite da parte delle figure tecniche della ditta appaltatrice della gestione informatica dell'Ente per la gestione del servizio di p.e.:

- creazione di nuovi account;
- modifica-congelamento-eliminazione degli account di posta elettronica;
- gestione locale dei malfunzionamenti e ripristino degli account di Posta elettronica;
- manutenzione e aggiornamento dei sistemi e delle procedure legate al servizio fornito nel rispetto delle normative vigente.

Tutte le restanti attività sono in capo al fornitore del provider di posta elettronica tra le quali rientrano:

- supporto ai referenti dei Sistemi Informativi (preventivamente individuati);
- gestione dei malfunzionamenti e ripristino degli account di Posta elettronica;
- manutenzione e aggiornamento dei sistemi e delle procedure legate al servizio fornito nel rispetto delle normative vigenti;
- gestione dei backup ed eventuali ripristini richiesti.

4 - FUNZIONALITÀ POSTA ELETTRONICA

Sistemi che agiscono sulla ricezione dei messaggi

- dimensione massima delle mail inviabili 25MB;
- limitazione dell'invio massivo su base oraria e giornaliera;
- controllo sui tentativi di autenticazione da stati esteri con possibilità di blocco automatico in casi sospetti;
- blocco del relay e disabilitazione dell'invio non autenticato;
- blacklist a livello di singolo IP in caso di un numero elevato di connessioni e/o tentativi d'accesso da parte di un client esterno, per contrastare attacchi di tipo Bruteforce e Denial of Service;
- invio avviso superamento soglie intermedie di occupazione delle dimensioni della casella;
- Sistema di controllo dei comandi HELO e EHLO e drop automatico delle connessioni fraudolente (Postscreen);
- blocco allegati pericolosi tramite l'individuazione del file, qualsiasi e-mail contenente l'allegato pericoloso viene scartata.

Sistemi che agiscono sul contenuto dei messaggi

- verifica IP e indirizzi mittenti su RBL multiple;
- verifica dei record SPF, DKIM per la validazione della coppia mittente/server d'origine;

- verifica statistica dei contenuti dei messaggi tramite filtro Bayesiano. Il sistema include un motore di autoapprendimento basato sulle segnalazioni degli utenti volto a migliorare costantemente il controllo statistico sia a livello utente che a livello globale;
- verifica qualità contenuto email tramite regole statiche;
- blacklist mittente o dominio mittente legato alle preferenze dell'utente.

Sistemi che interagiscono con l'utente

- possibilità di segnalare la singola mail come SPAM e NON-SPAM;
- possibilità di segnare un mittente o dominio mittente come white/blacklist;
- limiti all'invio massivo di e-mail in un determinato arco temporale evitando quindi di finire in "blacklist";
- assistenza che interviene in caso di interruzione del servizio webmail, IMAP o POP3, parametri di configurazione per la fruibilità del servizio da più device e configurazione dei client di posta errata;
- disponibilità di figure tecniche che abbiano la possibilità di amministrare i dispositivi di rete e di sicurezza.

Sistemi di backup

- SCHEDULAZIONE: ogni 6 ore dalle 7 alle 21;
- RESTORE: a richiesta in modo granulare o dell'intera casella di posta;
- RETENTION: massimo 5 mesi, oltre tale periodo le mail vengono cancellate;
- ENCRYPTION: le mail nel backup sono criptate con l'algoritmo AES-256 per garantire la protezione del dato;
- LOCATION: anche i backup risiedono in territorio italiano.

Editing OnLine Collaborativo.

Possibilità di potere creare e modificare congiuntamente documenti online attraverso moduli di videoscrittura e fogli elettronici, o per la realizzazione di presentazioni.

Interfaccia Webmail con almeno le seguenti funzionalità:

- creazione, invio a più destinatari, ricezione e cancellazione messaggi di posta elettronica con allegati;
- rubrica dei contatti personali, creazione liste di distribuzione, personali e globali;
- cambio password;
- ricerca testuale;
- ordinamento messaggi (a mero titolo esemplificativo per mittente, destinatario, data);
- svuota cestino;
- salvataggio allegati in locale;
- visualizzazione dei messaggi letti, non letti e indicazione dei messaggi totali presenti sulle varie cartelle;
- gestione di regole di instradamento dei messaggi.

5 - ULTERIORI REQUISITI

Il fornitore inoltre dovrà garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni trattate secondo quanto indicato dal D.Lgs. 196/2003 e successivi aggiornamenti e del GDPR.

Il servizio di posta erogato dovrà garantire l'accesso attraverso una Banda Minima Garantita di 50 Mb/s.

La funzionalità del servizio deve essere garantita per h24 - 365 giorni anno.

Il fornitore dovrà rendersi disponibile, previo apposito preventivo di spesa, ad incrementare lo spazio su disco remoto, di ogni singola casella, in caso di necessità, o su richiesta dell'Ente, dovrà poter fornire copia dei backup mensili su piattaforma da definirsi e prevedere attività di restore (anche parziale), per le caselle salvate nei backup.

6 - SERVIZIO DI MIGRAZIONE

Sarà effettuata la migrazione del contenuto delle caselle di posta attualmente utilizzate dal Comune.

Attualmente le caselle di posta sono suddivise in cartelle all'interno della quali sono nominate per data e ID e con estensione. imap. Per la migrazione è comunque consigliato l'esecuzione di un download con un client di posta.

Dovrà essere garantito a tutti gli uffici e dipendenti dell'A.C. di fruire del nuovo servizio di posta elettronica in continuità con i sistemi preesistenti, senza perdita di dati e con modalità di accesso

intuitive. Le attività di migrazione delle caselle e dei dati archiviati saranno a carico del fornitore, che dovrà mettere a disposizione degli strumenti "tools" che permettano di automatizzare la migrazione al fine di ridurre al minimo eventuali disservizi. Gli strumenti "tools" dovranno essere sottoposti a verifica ed approvazione da parte del personale tecnico della ditta appaltatrice della gestione informatica dell'Ente.

L'attività di migrazione dovrà essere resa il più "trasparente" possibile all'utente finale; eventuali brevi disservizi, ove previsti e concordati con il predetto personale, dovranno comunque ricadere fuori dall'orario lavorativo, che attualmente è così strutturato: lunedì-mercoledì dalle 7 alle 17, martedì, giovedì e venerdì dalle 7 alle 14.

Il fornitore consegnerà un piano di migrazione che diverrà operativo solo a seguito di approvazione da parte del personale tecnico incaricato dall'appaltante. La migrazione non potrà avere una durata maggiore di 30 giorni solari e dovrà essere intrapresa entro 5 giorni dalla data d'inizio del servizio.

Per l'attività di migrazione al nuovo fornitore, quello uscente chiede un importo forfettario di € 2.900,00, IVA esclusa, che però è suscettibile di variazione in base al formato di conversione e al sistema di posta di cui dovranno essere migrate e integrate le caselle e-mail. Tale onere sarà a carico del nuovo fornitore salvo che il servizio non venga effettuato dal nuovo operatore con altri sistemi che non richiedano l'attività di quello uscente, ma che garantiscano, in ogni caso, l'integrità dei dati.

7 - SERVIZIO DI TRANSITION

Attività, strumenti e procedure che il fornitore dovrà mettere in atto al termine del servizio per consentire all'Ente, o a persone da quest'ultima incaricate, di subentrare nella gestione ed effettuare la migrazione delle caselle di posta.

Lo stesso dovrà consegnare tutta la documentazione aggiornata alla data del termine ed effettuare il passaggio di tutte le informazioni utili per la gestione e manutenzione del servizio al personale indicato dal Comune, rilasciare le componenti del servizio (configurazioni e dati) di proprietà dell'Amministrazione stessa 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 delle caselle di posta, compreso l'archiving, dovrà essere consegnato su file in formato standard concordato con il personale della gestione informatica dell'Ente. In ogni caso dovrà rendersi disponibile, senza oneri aggiuntivi, ad adottare la soluzione più performante per la migrazione dei dati delle caselle di posta elettronica sull'infrastruttura dell'Ente.

Alla fine della transition il fornitore dovrà dichiarare, fornendo adeguata documentazione, di aver eliminato in modo irreversibile tutti i dati, comprese le copie di backup, gestiti durante la durata del contratto, così come previsto dalle vigenti normative nazionali ed europee, in essere in quel momento.

8 - SERVIZIO DI ASSISTENZA

Il fornitore, a decorrere dal momento in cui saranno attive le prime caselle di posta, dovrà mettere a disposizione un servizio di assistenza telefonica ed un sistema di help desk che dovrà provvedere a:

1. registrare le richieste di assistenza;
2. comunicare all'utente un identificativo univoco della richiesta di assistenza;
3. risolvere ogni tipo di problema indipendentemente dalla complessità;
4. controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti;
5. informare l'utente sullo stato dell'intervento;
6. 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 o un portale web messo a disposizione dall'operatore economico aggiudicatario.

La predisposizione di tali strumenti è da considerarsi totalmente a carico del fornitore, senza alcun onere per l'appaltante. L'assistenza agli utenti dovrà essere fornita in lingua italiana.

Il servizio dovrà essere garantito con le seguenti modalità:

- assistenza remota tramite help desk (lunedì-venerdì dalle 8 alle 17, sabato dalle 8 alle 14);
- assistenza telefonica o mezzo mail, ai referenti dei sistemi informativi nei modi e negli orari specificati al punto precedente compresa in carico IMMEDIATA della problematica;
- dovrà essere previsto uno specifico sistema di monitoraggio che segnali al provider fornitore del servizio, ogni tipo di possibile malfunzionamento in modo da poter intervenire proattivamente evitando disservizi;

- deve essere sempre garantita negli orari sopra indicati la presenza di personale qualificato per fornire la necessaria assistenza nei tempi previsti su tutti gli aspetti del servizio di Posta Elettronica.

Priorità intervento - Gravità - Situazione

- **Bloccante** (classe A) Alta Errore bloccante che compromette l'operatività;
- **Grave** (classe B) Media Errore grave che comporta l'indisponibilità di una funzionalità critica;
- **Lieve** (classe C) Bassa Errore che comporta l'indisponibilità di una funzionalità non critica.

Attività Presa in carico - Ripristino

- **Bloccante** Entro 30 minuti lavorativi Ripristino entro 1 ora lavorativa dalla presa in carico;
- **Grave** Entro 1 ora lavorativa Ripristino entro 4 ore lavorative dalla presa in carico;
- **Lieve** Entro 4 ore lavorative Ripristino entro 8 ore lavorative dalla presa in carico.

Per la gestione delle eventuali problematiche di natura tecnica che potranno insorgere nel corso del rapporto fra il fornitore e il Comune, quest'ultimo indicherà le risorse, tra il proprio personale IT, che avranno il compito di relazionarsi con modalità e modi concordati fra le parti.

9 - PENALI

L'Appaltatore dovrà adempiere a tutte le obbligazioni i cui contenuti sono riportati nel presente Capitolato prestazionale e rispettare gli standard qualitativi di servizio ivi richiesti oltre a quanto eventualmente previsto nell'avviso della procedura. A riscontro di un inadempimento, parziale o totale, degli obblighi previsti, derivante da violazioni di norme di legge o del Capitolato, da cui derivi l'interruzione del servizio ovvero il pregiudizio al corretto e puntuale svolgimento dello stesso, l'Amministrazione aggiudicatrice provvederà ad emettere diffida ad adempiere, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1454 c.c., affinché vengano correttamente adempiute le obbligazioni e vengano eliminate le disfunzioni o fatte cessare le violazioni.

L'Appaltatore dovrà rispettare i livelli di servizio riportati nel presente Capitolato.

Inoltre dovrà fornire al Comune, con cadenza perlomeno mensile, un report da cui sia possibile evincere il raggiungimento degli SLA indicati.

L'Ente si riserva comunque il diritto di applicare le penali qui di seguito elencate, associate a ciascun livello di servizio, qualora questi ultimi non vengano rispettati, fatti comunque salvi gli eventuali ulteriori maggiori oneri che ne dovessero conseguire:

- indisponibilità continuativa dell'intera infrastruttura 1 gg. al mese € 200.00;
- tempo di indisponibilità del servizio di Help Desk 1 h € 50.00;
- tempo presa in carico incidenti € 50.00;
- superamento tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti € 50.00;
- indisponibilità singola casella 30 minuti al mese € 50.00;
- backup non effettuato € 200.00.

10 - VERIFICHE

Le verifiche sono svolte in corso di esecuzione del contratto da parte del RUP o suo incaricato.

Delle verifiche è redatto processo verbale.

Borghetto Santo Spirito – *data della determina di approvazione*