



## **ALLEGATO 4**

### **CAPITOLATO TECNICO**

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I.,  
PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA  
(PEC) – ID 2203**



## INDICE

1)	PREMESSA .....	4
1.1	Obiettivi dell'iniziativa e struttura del presente documento .....	4
1.2	Definizioni .....	4
1.3	Acronimi .....	4
2)	CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA .....	6
2.1	Oggetto .....	6
2.2	Durata .....	7
2.3	Modello di erogazione e remunerazione dei servizi .....	7
3)	DESCRIZIONE DEI SERVIZI .....	9
3.1	Il centro servizi per i servizi PEC .....	9
3.2	Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) .....	11
3.2.1	Descrizione e requisiti del servizio .....	12
3.3	Servizio di supporto operativo .....	15
3.3.1	Servizio di interfacciamento con i sistemi informativi dell'amministrazione. ....	17
3.3.2	Servizio di aggiornamento dei certificati e delle patch. ....	17
3.3.3	Servizio di configurazione dei servizi PEC .....	17
3.4	Servizi Inclusi nella Fornitura .....	17
3.4.1	Servizio di attivazione iniziale .....	17
3.4.2	Servizio di migrazione .....	18
3.4.3	Servizio di phase out .....	18
3.4.4	Servizio di Customer Care e di Help Desk .....	19
3.4.4.1	Descrizione .....	19
3.4.4.1.1	Requisiti dell'Help Desk di primo livello	20
3.4.4.1.2	Requisiti dell'Help Desk di secondo livello	21
4)	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI .....	23
4.1	Governance della Convenzione .....	23
4.2	Governance degli OdF .....	24
4.3	Assicurazione Qualità .....	26
4.3.1	Contenuti del Piano di Qualità della fornitura .....	27
4.4	Tempistiche di esecuzione .....	28
4.4.1	Piano dei Fabbisogni e Piano Operativo .....	29
4.5	Modalità della documentazione .....	32
4.5.1	Documentazione pre stipula e garanzia .....	32
5)	REPORTISTICA .....	33
5.1	Reportistica per le Amministrazioni Contraenti .....	33
5.2	Dati per l'Amministrazione Aggiudicatrice .....	35

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203



6)	MONITORAGGIO DELLA FORNITURA .....	37
6.1	Verifiche ispettive.....	37
6.2	Indicatori di Qualità .....	38
6.2.1	Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità ....	38
7)	COLLAUDI E VERIFICHE DI CONFORMITÀ.....	43
Nel presente capitolo verranno descritte le modalità di effettuazione dei collaudi propedeutici alla stipula della Convenzione, e le attività di verifica di conformità dei servizi. 43		
7.1	Collaudi Pre Stipula .....	43
7.2	Verifica di conformità .....	44
8)	PENALI.....	44
8.1	Penali sugli indicatori di qualità.....	44
8.2	Penali sul rispetto delle tempistiche.....	47
APPENDICE A - SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE .....		50



## 1) PREMESSA

### 1.1 Obiettivi dell'iniziativa e struttura del presente documento

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

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

### 1.2 Definizioni

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

- **Amministrazione Aggiudicatrice:** Consip S.p.A;
- **Amministrazione / Amministrazione Contraente:** le stazioni appaltanti, nonché gli altri soggetti che - ai sensi della normativa vigente- sono legittimati ad utilizzare la presente Convenzione;
- **Aggiudicatario della Convenzione (Aggiudicatario o Fornitore):** l'Impresa selezionata nell'ambito della presente procedura che fornirà il servizio a seguito della stipula della Convenzione;
- **Unità Ordinante/i:** gli Uffici e le persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti abilitati ad effettuare le richieste di fornitura e ad emettere gli ordinativi delle soluzioni e/o all'attivazione dei servizi, così come indicati nelle stesse richieste di fornitura.
- **Ordinativo/i di Fornitura (OdF):** il documento con il quale le Amministrazioni Contraenti, eventualmente anche attraverso le Unità Ordinanti, manifestano la loro volontà di acquistare i servizi oggetto della Convenzione, impegnando l'Aggiudicatario alla prestazione dei medesimi servizi;
- **Contratto attuativo:** il contratto stipulato tra l'Amministrazione Contraente e l'Aggiudicatario a seguito del perfezionamento dell'Ordinativo di Fornitura;
- **Offerente o Concorrente:** impresa che presenta offerta per la presente procedura di gara;
- **Service Level Agreement (SLA):** elementi che regolano i termini qualitativi e i livelli di servizio richiesti;

### 1.3 Acronimi

Definizione / Acronimo	Descrizione
PEC	Posta Elettronica Certificata
IGPEC	Indice Pubblico dei Gestori di PEC
SPC	Sistema Pubblico di Connettività
TLS	Transport Layer Security

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203



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



## 2) CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

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

Inoltre, la fornitura è volta a:

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

### 2.1 Oggetto

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

- a) **Servizi di Posta Elettronica (PEC)**, intesi quali fornitura di caselle PEC, comprensiva di archiviazione automatica, conservazione sostitutiva dei messaggi, configurazione e sicurezza informatica;
- b) **Servizi di supporto operativo** (per la configurazione dei servizi PEC, per l'aggiornamento dei certificati e delle patch, per l'interfacciamento ai sistemi informativi dell'amministrazione);
- c) **Servizi inclusi nella fornitura**, quali, servizio di attivazione iniziale, servizio di migrazione, servizio di phase out, servizio di customer care e di help desk, centro servizi;
- d) **Governance della Convenzione.**

In sede di Offerta Economica, ciascun concorrente sarà tenuto a formulare la propria offerta in relazione ai servizi di cui alle precedenti lettere a) e b).

I servizi di cui alle precedenti lettere c) e d), nonché le attività connesse di fatturazione, rendicontazione e reportistica, si intendono ricompresi e remunerati con i prezzi offerti per i servizi di cui alle precedenti lettere a) e b).

In particolare, in sede di Offerta Economica, ciascun concorrente sarà chiamato a formulare offerta rispetto alle seguenti voci:

Servizi PEC
Posta elettronica certificata – Standard
Posta elettronica certificata – Strutturate
Posta elettronica certificata – Massive Small

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203



Posta elettronica certificata – Massive Medium
Posta elettronica certificata – Massive Large
Posta elettronica certificata – Massive Extra - Large
Servizi di Supporto Operativo
Servizi di configurazione dei servizi PEC
Servizi di aggiornamento dei certificati e delle patch
Servizi di interfacciamento con i sistemi informativi dell'amministrazione

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

## 2.2 Durata

La **durata della Convenzione** è il periodo di utilizzazione della medesima da parte delle Amministrazioni ed è **fissata in 24 (ventiquattro) mesi dalla data di attivazione** della Convenzione, eventualmente prorogata di 6 (sei) mesi in costanza di massimale (eventualmente incrementato).

Gli aggiudicatari dovranno assicurare le prestazioni contrattuali sino al raggiungimento dell'importo massimo erogabile e comunque entro e non oltre la durata delle Convenzioni e dei singoli contratti attuativi derivanti dal perfezionamento degli Ordinativi di Fornitura emessi sulle Convenzioni stesse.

I **singoli Contratti attuativi**, stipulati dalle Amministrazioni tramite gli Ordinativi di Fornitura (OdF), avranno decorrenza a partire dalla data di accettazione dell'OdF e fino al termine del ventiquattresimo mese successivo alla scadenza della Convenzione. Pertanto, a seconda della data di adesione alla Convenzione dell'Amministrazione Contraente, i contratti attuativi potranno avere una durata minima di 24 (ventiquattro) mesi e una durata massima di 48 (quarantotto) mesi.

L'Amministrazione Contraente potrà risolvere il singolo contratto attuativo nel caso in cui, nelle more dell'esecuzione di quest'ultimo, a fronte dell'adeguamento alle prescrizioni del Regolamento EIDAS la PEC, così come disciplinata nell'ambito della presenta iniziativa, non fosse più conforme alla normativa tecnica di settore e, di conseguenza, diventasse inutilizzabile ai fini del CAD.

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

## 2.3 Modello di erogazione e remunerazione dei servizi

L'appalto prevede un modello di erogazione in full outsourcing presso il Centro Servizi dell'Aggiudicatario attraverso una infrastruttura/piattaforma di proprietà o comunque nella disponibilità dell'Aggiudicatario dislocata presso un Centro Servizi dello stesso e certificata dall'Agenzia per l'Italia Digitale – AgID (ferme restando successive modifiche del relativo assetto istituzionale) come previsto dalla specifica normativa di settore.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203

Allegato 4 – Capitolato Tecnico



Per le Amministrazioni che fruiscono già di servizi PEC sarà necessario uno specifico piano di migrazione degli stessi che costituirà parte integrante del piano operativo (cfr. paragrafo 4) che dovrà essere formalmente approvato dall'amministrazione contraente e caricato sulla piattaforma di e-procurement all'atto della finalizzazione dell'OdF, il tutto come successivamente descritto.

Il modello di remunerazione dei servizi è basato:

- su “canoni mensili unitari” per singola casella PEC attivata;
- a “consumo” (tempo e spesa) per i servizi di supporto operativo.

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

Si rileva altresì che 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. Ai fini del calcolo dei corrispettivi si considera attiva la consistenza delle caselle dell'Amministrazione al 15 di ogni mese.

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

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

dove:

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

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

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

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

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-esimo servizio, comprensiva degli eventuali costi legati a trasferte di personale.





### 3) DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Nel presente capitolo vengono descritti i servizi oggetto della fornitura.

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

#### 3.1 Il centro servizi per i servizi PEC

L'erogazione dei servizi da parte dell'Aggiudicatario avverrà adoperando un'infrastruttura già realizzata e certificata da AgID. Tale infrastruttura può anche non essere dedicata alle sole Amministrazioni Contraenti.

La realizzazione e la gestione dei servizi dovranno obbligatoriamente essere tali da soddisfare criteri di alta affidabilità, disponibilità e resilienza mediante soluzioni ridondate (a titolo di esempio mirroring, clustering, load balancing) su tutte le sue componenti essenziali dell'infrastruttura. Quest'ultima dovrà obbligatoriamente essere attiva H24 per 365 giorni l'anno. La gestione e la manutenzione ordinaria dell'infrastruttura (per esempio installazioni di patch di sicurezza, service pack, riorganizzazione di dB, ecc.) non dovranno produrre disservizi alle Amministrazioni Contraenti.

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

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

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

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

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

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

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203

Allegato 4 – Capitolato Tecnico



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");
- Regolamento UE 2016/679 ("Regolamento generale sulla protezione dei dati") e s.m.i. e relativa normativa nazionale applicabile, con particolare riferimento alle disposizioni relative agli Amministratori di Sistema.

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

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

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

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

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

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

Le aree destinate ad ospitare gli apparati dovranno essere protette contro gli allagamenti mediante idonee misure di rilevazione e intervento. Nel caso i locali si trovino a livello stradale o inferiore, dovranno essere previsti sistemi anti-allagamento dotati di opportune pompe idrauliche.

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

Il sistema operativo dei server che erogano il servizio dovrà soddisfare i seguenti requisiti (DPCM 03/12/2013, Art. 7, comma 1):

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

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

Le registrazioni di sicurezza dovranno essere protette da modifiche non autorizzate (DPCM 03/12/2013, 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.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203



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

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

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

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

Il Fornitore dovrà fornire il **Piano della Sicurezza del Centro Servizi** entro 15 (quindici) giorni dalla ricezione della comunicazione di aggiudicazione definitiva non efficace.

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

La Consip S.p.A. potrà richiedere motivandole variazioni che ritiene opportune entro i 10 (dieci) giorni successivi; il Fornitore entro i 10 (dieci) giorni successivi dovrà recepire le variazioni.

La 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 della stessa (al massimo tre unità), verranno svolti con frequenza annuale e da organizzazioni selezionate su proposta del Fornitore, ma con l'approvazione della Consip S.p.A. Gli audit si svolgeranno con una rappresentanza di quest'ultima (al massimo tre unità).

### **3.2 Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC)**

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

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

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203



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

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

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

### 3.2.1 Descrizione e requisiti del servizio

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

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

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

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

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

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

Inoltre le caselle dovranno possedere le seguenti caratteristiche tecniche:

- **standard:**
  - dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 3 Gigabyte;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203



- accesso monoutente;
- Dimensione massima dei messaggi: almeno 50 MB;
- Invio dello stesso messaggio fino ad almeno 1000 destinatari;
- numero massimo di messaggi inviati al giorno pari ad almeno 500;
- numero massimo di invii al minuto pari ad almeno 50;
- Possibilità di recupero autonomo della password (c.d. “reset password”) con ricezione della stessa attraverso SMS o email su posta elettronica ordinaria;
- Avvisi via SMS o email dell’arrivo di un nuovo messaggio PEC;
- Inoltro dei messaggi di PEC ricevuti verso un indirizzo email;
- **strutturata:**
  - dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 6 Gigabyte;
  - accesso multiutente profilato, ossia con credenziali di accesso personali, e/o mediato da un’applicazione (esclusa dalla fornitura) a traffico non massivo;
  - numero massimo di messaggi inviati giorno pari ad almeno 500;
  - numero massimo di invii al minuto pari ad almeno 50;
  - dimensione massima dei messaggi almeno pari ad almeno 50 MB;
  - Invio dello stesso messaggio fino ad almeno 1000 destinatari;
  - Avvisi via SMS o email dell’arrivo di un nuovo messaggio PEC;
  - Inoltro dei messaggi di PEC ricevuti verso un indirizzo email;
  - Possibilità di recupero autonomo della password (c.d. “reset password”) con ricezione della stessa attraverso SMS o email su posta elettronica ordinaria;
- **massiva small:**
  - dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 6 Gigabyte;
  - accesso mediato da un’applicazione;
  - numero massimo messaggi inviati al giorno almeno pari a 5.000;
  - numero massimo di invii al minuto almeno pari a 250;
  - dimensione media dei messaggi almeno pari a 200 Kbyte;
  - dimensione massima dei messaggi almeno pari a 50 MB;
  - Invio dello stesso messaggio fino ad almeno 1000 destinatari;
  - Possibilità di recupero autonomo della password (c.d. “reset password”) con ricezione della stessa attraverso SMS o email su posta elettronica ordinaria;
- **massiva medium:**
  - dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 18 Gigabyte;
  - accesso mediato da un’applicazione;
  - numero massimo di messaggi inviati al giorno pari ad almeno 12.000;
  - numero massimo di messaggi al minuto pari ad almeno 1200;
  - dimensione media dei messaggi pari ad almeno 200 Kbyte;
  - dimensione massima dei messaggi almeno pari a 50 MB;
  - Invio dello stesso messaggio fino ad almeno 1000 destinatari;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203



- Possibilità di recupero autonomo della password (c.d. “reset password”) con ricezione della stessa attraverso SMS o email su posta elettronica ordinaria;
- **massiva large:**
  - dimensione unitaria delle caselle pari a 36 Gigabyte;
  - accesso mediato da un’applicazione;
  - numero massimo di messaggi inviati giorno pari ad almeno 25.000;
  - numero massimo di messaggi al minuto pari ad almeno 2.500;
  - dimensione media dei messaggi pari ad almeno 200 Kbyte;
  - dimensione massima dei messaggi almeno pari ad almeno 50 MB;
  - Invio dello stesso messaggio fino ad almeno 1000 destinatari;
  - Possibilità di recupero autonomo della password (c.d. “reset password”) con ricezione della stessa attraverso SMS o email su posta elettronica ordinaria;
- **massiva extra large:**
  - dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 64 Gigabyte;
  - accesso mediato da un’applicazione;
  - numero massimo di messaggi inviati al giorno pari ad almeno 50.000;
  - numero massimo di messaggi al minuto pari ad almeno 5.000;
  - dimensione media dei messaggi pari ad almeno 200 Kbyte;
  - dimensione massima dei messaggi almeno pari ad almeno 50 MB;
  - Invio dello stesso messaggio fino ad almeno 1000 destinatari;
  - Possibilità di recupero autonomo della password (c.d. “reset password”) con ricezione della stessa attraverso SMS o email su posta elettronica ordinaria.

Per tutte le tipologie di caselle è compreso il servizio di archiviazione automatica dei messaggi inviati e ricevuti dalla propria casella, nonché il servizio di conservazione sostitutiva dei messaggi inviati e ricevuti per l’intera durata della convenzione e dei singoli contratti attuativi. Nell’ambito del Piano dei fabbisogni, l’Amministrazione Contraente potrà indicare aspetti operativi legati all’esecuzione dei servizi, che saranno concordati con il Fornitore, fermo restando il rispetto delle previsioni di cui al presente Capitolato Tecnico.

Con riguardo alla configurazione delle caselle PEC dovrà essere possibile che il “nome” della casella possa essere scelto autonomamente dall’Amministrazione Contraente e che non sia forzatamente del tipo “nome.cognome”.

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

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

In tal caso dovrà essere possibile per l’Amministrazione Contraente – attraverso un’apposita

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203



interfaccia messa a disposizione del referente tecnico dell'amministrazione – provvedere in autonomia semplicemente caricando il file con il modello prefissato.

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

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

Nell'ambito del servizio dovrà essere previsto un servizio di "Help Desk" (1° e 2° livello) per la gestione delle richieste di assistenza agli utenti e per le richieste di "change" da parte dei referenti dell'Amministrazione Contraente, da erogare con le modalità di cui al successivo paragrafo 3.4.4. 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 ordinaria. Il Fornitore del servizio dovrà pubblicare, su indicazione dell'Amministrazione Contraente, le caselle di PEC sull'Indice degli Indirizzi della Pubblica Amministrazione e dei Gestori dei Pubblici Servizi.

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

### **3.3 Servizio di supporto operativo**

È prevista l'erogazione di un servizio di supporto operativo a consumo per le attività di configurazione e implementazione del servizio PEC e per l'integrazione all'interno dei sistemi informativi delle amministrazioni.



Il servizio consiste nel supportare l'Amministrazione nella risoluzione di problematiche di natura tecnica, relative ai servizi PEC, nell'ambito di iniziative di evoluzione tecnologica ovvero nello svolgimento di attività di implementazione del sistema informativo dell'Amministrazione, nonché nell'avvio e nell'esercizio di servizi infrastrutturali/applicativi interconnessi con il sistema di PEC. Il servizio si suddivide in tre tipologie:

- Servizio di interfacciamento con i sistemi informativi dell'amministrazione;
- Servizio di aggiornamento dei certificati e delle patch;
- Servizio di configurazione dei servizi PEC.

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

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

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

**Il servizio di supporto operativo potrà essere acquisito solo dalle Amministrazioni aderenti alla Convenzione e che abbiano contestualmente contrattualizzato il servizio di PEC.**





### **3.3.1 Servizio di interfacciamento con i sistemi informativi dell'amministrazione.**

Il servizio consiste nel supportare l'amministrazione nell'interfacciamento dei servizi PEC con i sistemi informativi propri dell'amministrazione. Il personale del Fornitore impiegato in tale attività sarà in grado di supportare l'Amministrazione Contraente nell'analisi dei requisiti necessari per l'interfacciamento in maniera tale che l'Amministrazione possa facilmente integrare i propri sistemi con i servizi erogati dal Fornitore. Il personale del Fornitore deputato all'erogazione di questi servizi sarà dovrà essere in grado di confrontarsi con situazioni complesse.

### **3.3.2 Servizio di aggiornamento dei certificati e delle patch.**

Il servizio consiste nel supportare l'Amministrazione Contraente in caso di problematiche relative all'aggiornamenti dei certificati e a eventuali patch da installare sui propri sistemi informativi. Il personale del Fornitore che erogherà il servizio sarà qualificato in maniera tale da poter supportare l'amministrazione su tematiche riguardanti l'aggiornamento dei certificati e delle patch di sicurezza (quali a titolo esemplificativo sistemi operativi, DB relazionali, reti, geografiche e locali, servizi web, sistemi di sicurezza)..

### **3.3.3 Servizio di configurazione dei servizi PEC**

Il servizio consiste nel supportare l'Amministrazione contraente per tutto ciò che concerne la configurazione dei servizi PEC. Il personale del Fornitore che erogherà il servizio dovrà essere in grado di supportare l'amministrazione nella configurazione dei propri servizi PEC.

## **3.4 Servizi Inclusi nella Fornitura**

I servizi inclusi nella fornitura, descritti nei successivi paragrafi non prevedono costi aggiuntivi per l'Amministrazione Contraente ma sono compresi nei prezzi offerti per i servizi di Posta Elettronica Certificata e Supporto Operativo.

### **3.4.1 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 certificata nel caso in cui non sia necessaria la migrazione dei dati (ad esempio per nuove amministrazioni che vengano istituite nel corso di vigenza della Convenzione). A fronte del piano dei fabbisogni e al relativo piano operativo di cui alla successiva sezione 4.4.1, il Fornitore provvederà all'attivazione di tutti i servizi richiesti entro una durata che non potrà essere superiore ai 30 giorni, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 8.2. Al termine dell'attivazione iniziale il Fornitore invierà apposita comunicazione di avvenuta attivazione, come descritto nel successivo paragrafo 4.2.



### **3.4.2 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 certificata in continuità con il preesistente, ossia senza perdita di dati e almeno con le stesse modalità di accesso (client e web browser e le stesse credenziali di user-id e password).

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

L'attività di migrazione dovrà essere trasparente all'utente finale, il che significa che eventuali brevi e inevitabili disservizi dovranno comunque ricadere fuori dall'orario lavorativo. Si precisa che tutte le attività necessarie alla migrazione dall'attuale servizio al nuovo sono a carico del Fornitore (sviluppo di procedure, installazione di eventuali software aggiuntivi necessari per fruire delle funzionalità richieste, previa certificazione nei laboratori dell'Amministrazione, sulle postazioni di lavoro, predisposizione di manuali utente, ecc.).

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

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

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

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

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

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

### **3.4.3 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, comprensive di archiving. Il Fornitore dovrà consegnare tutta la documentazione aggiornata alla data prevista per la migrazione dell'amministrazione ed effettuare il passaggio di know-how all'Amministrazione o al personale

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203



esterno da essa designato, rilasciare le componenti del servizio (configurazioni e dati) di proprietà dell'Amministrazione su supporti magneto-ottici (ovvero dovrà fornire l'accesso attraverso un flusso dati a 1 Gb/s a carico del fornitore subentrante) e garantire la continuità di servizio coordinando la sincronia delle azioni di migrazione.

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

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

Il contenuto delle caselle di posta, compreso l'archiving, dovrà essere consegnato almeno su file in formato *.pst*, *.mbox*, *Maildir++* o *Mdbbox*. In ogni caso il Fornitore dovrà rendersi disponibile, senza oneri aggiuntivi, ad adottare la soluzione più performante per la migrazione dei dati delle caselle di posta elettronica sull'infrastruttura del Fornitore subentrante o dell'Amministrazione, anche attraverso apposita connessione dati.

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

### **3.4.4 Servizio di Customer Care e di Help Desk**

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

#### **3.4.4.1 Descrizione**

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

1. Help Desk di primo livello:

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

2. Help Desk di secondo livello:

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

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203

Allegato 4 – Capitolato Tecnico



- esegue le richieste di “change” riguardanti la creazione, cancellazione, blocco delle caselle e delle liste di distribuzione;
- coinvolge, se necessario, l’assistenza on-site di fornitori terzi ovvero le strutture informatiche dell’Amministrazione;
- documenta i livelli di servizio del solo secondo livello.

#### **3.4.4.1.1 Requisiti dell’Help Desk di primo livello**

L’Help Desk di primo livello dovrà provvedere a:

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

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

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

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

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

- a) la gestione dei TT emessi dallo stesso Fornitore;
- b) la gestione dei TT aperti dalle Amministrazioni;
- c) l’apertura di TT verso il secondo livello;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203



- d) la riassegnazione di TT aperti in situazioni nelle quali l'ambito di competenza non sia individuato.

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

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

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

#### **3.4.4.1.2 Requisiti dell'Help Desk di secondo livello**

L'Help Desk di secondo livello dovrà provvedere a:

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

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



interfacce standard (Web Services).



## 4) MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

### 4.1 Governance della Convenzione

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

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

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

Tale responsabile deve essere in possesso del Diploma di Laurea ed almeno 12 anni di lavoro di cui 5 anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste, oppure, dovrà essere in possesso del Diploma di Scuola Media Superiore ed almeno 17 anni di lavoro di cui 8 anni di esperienza nello svolgimento di mansioni analoghe a quelle richieste.

Il Responsabile della Convenzione ha la responsabilità delle seguenti attività:

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

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203



parte delle Amministrazioni Contraenti in caso di escalation, prevedendo che le eventuali relative deduzioni siano sottoposte al cospetto del richiedente entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento della segnalazione, pena l'applicazione della relativa penale, come previsto nel successivo paragrafo 8.2. Ogni segnalazione con le relative deduzioni dovranno essere inviate attraverso comunicazioni scritte e trasmesse all'Amministrazione Aggiudicatrice e/o alle Amministrazioni Contraenti via PEC.

Contestualmente alla nomina del Responsabile della Convenzione, l'Aggiudicatario nominerà altresì un Responsabile del Centro Servizi, che avrà il compito di coordinare le attività tecniche inerenti l'erogazione dei servizi nonché un Responsabile della Sicurezza dei servizi erogati dal Centro Servizi, che avrà il compito di coordinare tutte le attività inerenti gli aspetti di sicurezza relativi ai servizi erogati.

## **4.2 Governance degli OdF**

Contestualmente al Responsabile della Convenzione, l'Aggiudicatario dovrà nominare la struttura organizzativa dei Responsabili Territoriali della Convenzione per la *governance* degli OdF e del rapporto con le Amministrazioni Contraenti per l'intera durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi.

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

Inoltre dovranno essere forniti i riferimenti comprensivi di telefono fisso, mobile, fax e indirizzo di posta elettronica.

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

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

- almeno 2 (due) referenti specifici che opereranno esclusivamente per le Amministrazioni presenti nella macro-zona territoriale del Nord-Ovest (Piemonte, Valle D'Aosta, Liguria, Lombardia);
- almeno 2 (due) referenti specifici che opereranno esclusivamente per le Amministrazioni presenti nella macro-zona territoriale del Nord-Est (Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia-Romagna);
- almeno 2 (due) referenti specifici che opereranno esclusivamente per le Amministrazioni presenti nella macro-zona territoriale del Centro (Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Abruzzo, Molise);
- almeno 2 (due) referenti specifici che opereranno esclusivamente per le Amministrazioni

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203





presenti nella macro-zona territoriale del Sud e delle isole (Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia, Sardegna);

- almeno 2 (due) referenti specifici che opererà esclusivamente per le Amministrazioni dello Stato.

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

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

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

Su richiesta dell'Amministrazione Contraente, il Fornitore dovrà obbligatoriamente rendere disponibile una funzionalità di "self provisioning", da accedere tramite interfaccia web. La funzionalità dovrà permettere agli utenti autorizzati dell'Amministrazione Contraente (strutture tecniche) di

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203



creare/attivare/disattivare autonomamente caselle e liste di distribuzione, sia singole (input da web) sia multiple (input da file).

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

### **4.3 Assicurazione Qualità**

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore dovrà:

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

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

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

L'Aggiudicatario invierà all'Amministrazione Aggiudicatrice per approvazione il Piano di Qualità della fornitura entro il termine di 15 (quindici) giorni dalla data di comunicazione di avvenuta aggiudicazione definitiva non efficace. L'Amministrazione Aggiudicatrice entro il termine di 15 (quindici) giorni dalla ricezione procederà all'approvazione ovvero notificare eventuali rilievi. Trascorso tale termine il Piano della Qualità si riterrà approvato.

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

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



### 4.3.1 Contenuti del Piano di Qualità della fornitura

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

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

#### 1. Scopo e Campo di applicazione

Si chiede di indicare:

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

#### 2. Documenti applicabili e di riferimento

*Documenti Applicabili*

Si chiede di indicare:

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

*Documenti di riferimento*

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

#### 3. Glossario

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

#### 4. Organizzazione

Si chiede di:

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

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203



## **5. Descrizione dei servizi**

Per ogni servizio contrattuale si chiede:

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

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

## **6. Obiettivi qualità dei servizi della fornitura**

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

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

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

In particolare si chiede di esplicitare:

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

## **7. Descrizione delle altre attività di supporto alla fornitura**

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

- divulgazione delle informazioni;
- altro

## **8. Rapporti di misura**

Si chiede definire:

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

### **4.4 Tempistiche di esecuzione**

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

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203

Allegato 4 – Capitolato Tecnico



#### 4.4.1 Piano dei Fabbisogni e Piano Operativo

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

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

Di seguito sono descritte dettagliatamente le fasi.

##### Fase Preliminare

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

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

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

Il Piano dei Fabbisogni dovrà contenere almeno le indicazioni sulla tipologia e sulle quantità dei servizi richiesti, nonché nel caso di richiesta di migrazione dei servizi da quale gestore di posta elettronica certificata si intendono migrare le caselle PEC.

Entro 30 (trenta) giorni dal Piano dei Fabbisogni, l'Aggiudicatario è tenuto a inviare il Piano Operativo di cui al successivo paragrafo per l'approvazione formale dell'amministrazione che potrà così emettere l'Ordinativo di Fornitura. Il mancato rispetto del termine previsto comporta l'applicazione di una penale, come previsto nel paragrafo 8.2.

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

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

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



### Fase Operativa

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

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

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

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

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

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

- approvare il menzionato piano e procedere attraverso l'ordine sulla piattaforma. Il Piano Operativo dovrà essere allegato all'ordine, secondo quanto previsto dalle regole di utilizzo della piattaforma di e-procurement. Qualora l'allegato non sia stato caricato sul sistema, **l'Aggiudicatario dovrà rifiutare l'ordine.**
- richiedere chiarimenti e/o modifiche e/o integrazioni del Piano Operativo.

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

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

Nel caso in cui l'Amministrazione Contraente richieda modifiche e/o integrazioni del progetto Piano

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203



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

Le tempistiche di risposta dell'Amministrazione Contraente saranno le medesime citate in precedenza. La tempistica di attivazione dei servizi, prevista nel Piano Operativo, decorrerà dalla data di approvazione finale dello stesso da parte dell'Amministrazione Contraente e non potrà mai essere superiore ai tempi massimi definiti dal presente Capitolato Tecnico.

In fase di erogazione dei servizi dovrà essere resa disponibile alle Amministrazioni, sin dall'attivazione degli stessi, una console web personalizzabile attraverso la quale l'Amministrazione Contraente potrà richiedere l'attivazione o la disattivazione delle caselle. Il Fornitore potrà prevedere dei meccanismi di autenticazione della volontà dell'amministrazione, ai fini del calcolo complessivo delle caselle attivate che compongono la remunerazione dei servizi, così come previsto nel paragrafo 2.3. Analogamente, all'interno dello stesso plafond previsto dal Piano di Fabbisogni, i servizi di supporto specialistico potranno essere ordinati anche attraverso la piattaforma web, con meccanismi analoghi a quanto descritto per le caselle.

L'attivazione e/o la disattivazione di una casella, all'interno sempre del numero complessivo previsto dal Piano di Fabbisogni, dovrà avvenire entro 24 ore, pena l'applicazione della penale descritta al paragrafo 8.2. Ai fini del calcolo della remunerazione del servizio, si terrà sempre conto di quanto previsto al precedente paragrafo 2.3 sul numero minimo di caselle da considerare comunque attive e si farà riferimento al giorno 15 di ogni mese come data di rendicontazione del numero delle caselle attive da remunerare.



## **4.5 Modalità della documentazione**

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

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

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

### **4.5.1 Documentazione pre stipula e garanzia**

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

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

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

Tutte le altre rilevazioni e tutta la reportistica di cui al successivo paragrafo dovranno essere consegnate entro il giorno 15 del mese successivo al termine del periodo di riferimento, pena l'applicazione della penale di cui al successivo paragrafo 8.2.

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

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





## 5) REPORTISTICA

### 5.1 Reportistica per le Amministrazioni Contraenti

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

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

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

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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203

Allegato 4 – Capitolato Tecnico



Numero di liste di distribuzione definite per singolo dominio
Numero di ticket problem/change con il relativo stato
Numero complessivo dei messaggi inviati dalle caselle di PEC istituzionali
Numero complessivo dei messaggi di posta elettronica certificata inviata con gli allegati dalle caselle di PEC istituzionali

Si richiede inoltre che sia prodotto e conservato anche dal Fornitore il file (log) contenente gli accessi per tutte le caselle in capo all'Amministrazione Contraente (c.d. "conservazione a norma dei file di log"), se quest'ultima ne dovesse fare richiesta in sede di Piano dei Fabbisogni, nonché il file (log) contenente gli accessi ai sistemi della piattaforma per attività di amministrazione e gestione, con indicazione delle credenziali di accesso.

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

Sarà inoltre prodotto giornalmente, per le amministrazioni che ne faranno richiesta, un report aggiuntivo denominato "Report giornaliero per le caselle con invii bloccati": esso conterrà l'elenco di tutte le caselle per le quali sia stato superato i limiti di invii al minuto e al giorno previsti dalla tipologia della singola casella PEC di cui al paragrafo 3.2. Nel caso in cui l'elenco delle caselle sia vuoto verrà ugualmente prodotto il file che conterrà tale informazione. Per tale report si applica la corrispondente penale prevista al successivo paragrafo 8.2.

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

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

- Busta di Trasporto
- Busta di Anomalia
- Ricevuta Completa di Avvenuta Consegna
- Avviso di Mancata Consegna
- Avviso di Mancata Consegna per superamento tempi 12 ore
- Avviso di Mancata Consegna per superamento tempi 24 ore
- Avviso di Mancata Consegna per Virus
- Ricevuta Breve di Avvenuta Consegna

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203



- Ricevuta Sintetica di Avvenuta Consegna.

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

La reportistica relativa agli indicatori statistici mensili sopra indicati dovrà essere inviata all'Amministrazione Contraente entro il 15 del mese successivo al mese di riferimento; in caso di inadempienza si applicheranno le penali di cui al paragrafo 8.2 del presente Capitolato Tecnico.

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

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

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

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

## **5.2 Dati per l'Amministrazione Aggiudicatrice**

### **Dati relativi ai livelli di servizio**

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

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

### **Dati di consistenza e di consumo**

Il Fornitore dovrà, inoltre, prevedere l'invio via PEC all'Amministrazione Aggiudicatrice, entro e non oltre il 15 del mese successivo al mese di riferimento, di un dato, in formato .xls o .csv, di sintesi e di dettaglio (per ciascuna Amministrazione Contraente), che riporti almeno le seguenti informazioni (relativamente al lotto di pertinenza):

- consistenza complessiva delle caselle PEC per profilo
- consistenza complessiva delle caselle PEC attivate per profilo
- numero di messaggi di PEC inviati all'esterno dei domini di posta;
- numero di messaggi di PEC ricevuti dall'esterno dei domini di posta;
- numero di messaggi di PEC interni ai domini di posta;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203



- eventuali successive informazioni richieste dall'Amministrazione Aggiudicatrice durante la vigenza della Convenzione e fino al ventiquattresimo mese successivo al termine della stessa (durata dei contratti attuativi).

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

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

\*\*\*

La Consip si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, ivi compreso l'andamento dei consumi della/e Amministrazione/i Contraente/i, e di richiedere al Fornitore, oltre a quanto indicato nella documentazione contrattuale e ai precedenti paragrafi, l'elaborazione di report specifici, ivi inclusi quelli relativi alle penali eventualmente applicate dalle Amministrazioni contraenti che dovranno essere in ogni caso prodotti in sede di svincolo della garanzia, anche in formato elettronico e/o in via telematica, da inviare a Consip entro 15 giorni dalla data di richiesta, pena di cui al successivo paragrafo 8.2. In particolare, con riferimento al report sulle penali, il Fornitore dovrà, preventivamente allo svincolo, inviare una dichiarazione resa ai sensi degli artt. 47 e 76 del d.P.R. n. 445/2000, contenente a titolo esemplificativo: numero identificativo dell'ordine, data di ricezione da parte del Fornitore della comunicazione di applicazione della penale, importo della penale, motivazione e indicazione dell'articolo da cui sorge la sanzione. La suddetta dichiarazione dovrà essere inviata anche in assenza di applicazione di penali.

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

- le Amministrazioni Contraenti;
- gli Ordinativi di Fornitura ricevuti suddivisi per Amministrazione Contraente completi di quantitativo di caselle PEC richieste, quantitativo di servizi di supporto operativo richiesti e importo complessivo dell'Ordinativo di Fornitura;
- Data di emissione dell'Ordinativo di Fornitura;
- gli importi fatturati suddivisi per Amministrazione Contraente;

Il Fornitore si obbliga a comunicare alla Consip S.p.A., entro 15 giorni dalla scadenza dell'ultimo contratto attuativo stipulato, la data di cessazione dello stesso, dichiarando contestualmente che non sussistono altri contratti di fornitura, a valere sulla Convenzione, ancora vigenti e/o efficaci, nonché a comunicare la data dell'ultima fattura emessa alla scadenza dell'ultimo contratto di fornitura.



## 6) MONITORAGGIO DELLA FORNITURA

L'Amministrazione Aggiudicatrice (e analogamente l'Amministrazione Contraente) si riserva la facoltà di attivare funzioni di monitoraggio nei seguenti settori:

- qualità del servizio erogato;
- conduzione del progetto.

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

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

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

### 6.1 Verifiche ispettive

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

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

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

I costi stimati per l'esecuzione di dette verifiche ispettive saranno indicativamente pari a euro 32.400,00.

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

Le “modalità di valutazione”, indicate nel suddetto Schema, sono utilizzate per la verifica del rispetto degli adempimenti contrattuali così come previsti nel Capitolato Tecnico e prevedono una scala di valutazione a cinque livelli. Dette modalità, ove la scala di valutazione a 5 livelli prevista non risulti

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203

Allegato 4 – Capitolato Tecnico



applicabile, potranno essere derogate con l'utilizzo di una scala di valutazione a due livelli (conformità/non conformità grave), nel qual caso a titolo di esempio anche il ritardo di un solo giorno determinerà il verificarsi della "non conformità grave".

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

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

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

## 6.2 Indicatori di Qualità

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

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

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

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

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

Per il servizio di posta elettronica certificata si applicano i livelli di servizio coerenti con le regole tecniche della PEC (e sintetizzati nella seguente tabella).

Codice Indicatore	Indicatore	Metrica	Valore di soglia
DIS5	Disponibilità complessiva del servizio di PEC (comprensivo delle	Misurazione della disponibilità effettiva del servizio di PEC rispetto a quella prevista nel periodo di riferimento	DIS4 $\geq$ 99,8%

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203



	componenti di sicurezza)		
ISS	Indisponibilità del servizio di PEC (comprensivo delle componenti di sicurezza)	Misurazione in percentuale della durata temporale del singolo evento di indisponibilità del servizio di PEC rispetto alla indisponibilità totale tollerata nel periodo di riferimento	ISS <= 50%

**Note:**

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

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

dove:

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

$T_{oss}$  è pari a un mese solare

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

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

dove:

D = disponibilità del servizio, espressa come valore percentuale.

M = numero totale di disservizi nel periodo di osservazione.

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

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

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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203

Allegato 4 – Capitolato Tecnico



messaggi.

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

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

#### Servizi di Help Desk

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





	per le operazioni su caselle di posta e/o relativa utenza	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 = 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 ≥ 98% (entro 4 ore)
			GSTM = 100% (entro 8 ore)
RTBC	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni di blocco di caselle di posta elettronica	Misurazione in percentuale del numero di operazioni di blocco di caselle di posta elettronica eseguite entro i tempi stabiliti rispetto al numero di operazioni blocco di caselle di posta elettronica eseguite	RTBC ≥ 95% (entro 30 minuti)
			RTBC = 100% (entro 1 ora)
RTRP	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni di reset password	Misurazione in percentuale del numero di operazioni di reset password eseguite entro i tempi stabiliti rispetto al numero di operazioni reset password eseguite	RTRP ≥ 95% (entro 30 minuti)
			RTRP = 100% (entro 1 ora)

Qualora l'Amministrazione Contraente o l'Amministrazione Aggiudicatrice a loro insindacabile giudizio, ritengano che il Fornitore non rispetti i parametri di qualità del servizio di Help Desk per il tempo di attesa e per le chiamate perse, potranno richiedere in qualsiasi momento al Fornitore di eseguire una specifica campagna di misura, con modalità di dettaglio concordate con il richiedente, realizzata a cura e spese del Fornitore entro 30 giorni; in mancanza il richiedente potrà affidare a qualificata società esterna le rilevazioni richieste addebitandone il costo al Fornitore, fatta salva l'applicazione delle penali previste al successivo paragrafo 8.1

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

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

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

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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203



dove:

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## **7) COLLAUDI E VERIFICHE DI CONFORMITÀ**

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

### **7.1 Collaudi Pre Stipula**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

In caso di esito sfavorevole della seconda prova, se entro 30 (trenta) giorni non si arriva all'esito positivo del collaudo, per fatti direttamente imputabili al Fornitore è facoltà dell'Amministrazione

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203



Aggiudicatrice di revocare l'aggiudicazione.

La stipula della Convenzione potrà avvenire soltanto al superamento positivo del collaudo dei servizi.

## 7.2 Verifica di conformità

Alla ricezione da parte del Fornitore della comunicazione di avvenuta attivazione iniziale (cfr. paragrafo 3.4.1) ovvero di avvenuta completa migrazione (cfr. paragrafo 3.4.2), l'Amministrazione Contraente potrà procedere alla verifica delle funzionalità dei servizi con le modalità indicate nella Convenzione e nella precedente sezione 7.1, salvo diversamente disposto nelle specifiche di dettaglio contenute nel Piano Operativo approvato.

## 8) PENALI

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

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

### 8.1 Penali sugli indicatori di qualità

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

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

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

#### Servizi PEC

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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203

Allegato 4 – Capitolato Tecnico



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
-----	---	---	----------------------------

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

#### Servizi di Help Desk

Codice Indicatore (cfr. 6.2)	Indicatore (cfr. 6.2)	Penale	Soggetto che ha facoltà di applicare la penale
TPAT	Tempo di attesa per parlare con l'operatore	€ 500,00 per ogni 1% di scostamento in diminuzione, nel caso di risposta dell'operatore entro 30 secondi	Amministrazione Contraente – Campagna di misura
		€ 1.000,00 per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione, nel caso di risposta dell'operatore entro 60 secondi	Amministrazione Contraente – Campagna di misura
CTPS	Chiamate perse	€ 500,00 per ogni 1% di scostamento in aumento	Amministrazione Contraente – Campagna di misura
TMPC	Tempestività della presa in carico	0,5% dell'IS di 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 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 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
		1% dell'IS di PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 1.000,00, nel caso di risoluzione entro 4 ore	Contraente
GSTE	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni su caselle di posta e/o relativa utenza	1% dell'IS di PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 500,00, nel caso di operazioni eseguite entro 4 ore	Amministrazione
		1% dell'IS di PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 1.000,00, nel caso di operazioni eseguite entro 8 ore	Contraente
RTBC	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni di blocco di caselle di posta elettronica	1% dell'IS di PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 500,00, nel caso di operazioni di blocco eseguite entro 30 minuti	Amministrazione
		1% dell'IS di PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 1.000,00, nel caso di operazioni di blocco eseguite entro 1 ora	Contraente
RTRP	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni di reset password	1% dell'IS di PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 500,00, nel caso di operazioni di reset password eseguite entro 30 minuti	Amministrazione
		1% dell'IS di PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 1.000,00, nel caso di operazioni di reset password eseguite entro 1 ora	Contraente

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203

Allegato 4 – Capitolato Tecnico



## 8.2 Penali sul rispetto delle tempistiche

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

Codice Indicatore	Attività	Termine di consegna	Penale	Soggetto che ha facoltà di applicare la penale
HDNO	Comunicazione del numero telefonico ed il numero di fax dedicati al servizio di "Customer Care"	entro 10 (dieci) giorni a decorrere dalla data di stipula della Convenzione	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice
GRDC	Gestione delle problematiche nell'esercizio dei contratti attuativi sotto la responsabilità del Responsabile della Convenzione (cfr. 4.1)	entro 5 giorni dalla ricezione della richiesta dell'Amministrazione Aggiudicatrice e/o Contraente	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice e/o Amministrazione Contraente
GRRDC	Gestione dei reclami/disservizi/segnalazione dell'Amministrazione Aggiudicatrice e/o Contraente (cfr. 4.1)	entro 5 giorni dalla ricezione della richiesta dell'Amministrazione Aggiudicatrice e/o Contraente	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice e/o Amministrazione Contraente
SFPSS	Sostituzione del personale addetto all'esecuzione dei servizi di supporto operativo (cfr. 3.3)	entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione Contraente	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente
AIMS	Servizio di Attivazione iniziale senza migrazione (cfr.3.4.1)	entro 30 giorni dall'accettazione dell'OdF	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente
TPM	Rispetto della tempistica del piano di migrazione (cfr. 3.4.2)	entro 4 mesi dall'accettazione dell'OdF, ovvero 2 nei casi previsti al	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203



		paragrafo 3.4.2		
RRPP	Consegna dei report (cfr. 4.2)	entro 10 giorni dal termine del periodo di migrazione previsto nel Piano Operativo	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente
RRCC	Consegna del Rapporto Conclusivo (cfr.4.2)	entro 5 giorni dopo il termine del periodo di migrazione indicato nel Piano Operativo	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente
GRRTC	Gestione dei reclami/disservizi/segnalazione dell'Amministrazione Contraente (cfr. 3.4.2)	entro 5 giorni dalla ricezione della richiesta dell'Amministrazione Contraente	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente
CPE	Consegna del documento "Piano Operativo" (cfr. 4.4.1)	entro 30 giorni dalla ricezione del piano dei Fabbisogni	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice, su segnalazione dell'Amministrazione Contraente
CPES	Consegna del documento "Piano Operativo Semplificato" (cfr. 4.4.1)	entro 10 giorni dalla ricezione del Piano dei Fabbisogni Semplificato	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice, su segnalazione dell'Amministrazione Contraente
RPE	Recepimento delle modifiche e/o integrazioni sul documento "Piano Operativo" (cfr. 4.4.1)	entro i 10 giorni dalla richiesta di modifiche e/o integrazioni	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice, su segnalazione dell'Amministrazione Contraente
ATDTC	Tempistica di Attivazione/Disattivazione di una casella (cfr. 4.4.1)	entro 24 ore dalla richiesta	€ 100,00 per ogni ora di ritardo	Amministrazione Contraente
RIS	Invio della reportistica relativa agli indicatori statistici (cfr. 5.1)	entro il 15 del mese successivo al mese di riferimento	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente
RAHAC	Invio reportistica ad hoc richiesta	entro 15 giorni dalla richiesta	€ 500,00 per ogni giorno	Amministrazione Contraente

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203





	dall'Amministrazione Contraente (cfr. 5.1)		di ritardo	
RLS	Invio dati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti (cfr. 5.1)	entro 30 giorni dalla richiesta	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente
RLSC	Invio dati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti (cfr. 5.2)	entro 30 giorni dalla richiesta	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice
DCC	Invio dati di consistenza e di consumo (cfr. 5.2)	entro il 15 del mese successivo al mese di riferimento	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice
RGCIB	Produzione del "Report giornaliero per le caselle con invii bloccati"	ogni giorno	€ 100 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente



## APPENDICE A – SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

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



A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A2 - Tempo emissione del "Piano Operativo Semplificato"	10gg solari dalla data di ricezione della richiesta del Piano dei Fabbisogni Semplificato	Capitolato Tecnico 4.4.1	Confronto fra la Data di invio all'aggiudicatario del Piano dei Fabbisogni Richiesta del piano operativo e la data di ricezione del piano operativo da parte dell'Amministrazione	> Piano dei Fabbisogni  > Documento "Piano Operativo Semplificato" –	<b>Conformità:</b> T<10gg  <b>Conforme con osservazioni:</b> T=10gg  <b>Non Conformità Lieve:</b> 11gg ≤ T ≤ 15gg  <b>Non Conformità Importante:</b> 16gg ≤ T ≤ 25gg  <b>Non Conformità Grave:</b> T>25gg	SI
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A3 - Rispetto della Tempistica nel caso di attivazione iniziale	30gg solari dalla data di accettazione dell'OdF da parte del Fornitore	Capitolato Tecnico 3.4.1	Confronto fra la Data di accettazione dell'OdF e la data di attivazione dei servizi prevista nel Piano Operativo.	> OdF  > Comunicazione di attivazione dei servizi	<b>Conformità:</b> T≤30 gg  <b>Non Conformità:</b> T>30 gg	SI
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A4 - Rispetto della Tempistica nel servizio di migrazione	2/4 mesi dalla data di accettazione dell'OdF da parte del Fornitore	Capitolato Tecnico 3.4.2	Confronto fra la Data di accettazione dell'OdF e la Data di termine del servizio di migrazione prevista nel Piano Operativo.	> OdF  > Comunicazione di avvenuta migrazione	<b>Conformità:</b> T≤2 mesi / 4 mesi  <b>Non Conformità:</b> T>2 mesi / 4 mesi	SI

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC) – ID 2203

Allegato 4 – Capitolato Tecnico



C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C1 - Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti in fase di gara; - dei servizi fatturati rispetto a quelli erogati	Capitolato Tecnico <b>Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.</b>	Corrispondenza dei servizi e dei prezzi fatturati con i beni servizi erogati	Fattura e documenti allegati, OdF	<b>Conformità:</b> correttezza nella fatturazione;  <b>Non conformità grave:</b> non correttezza nella fatturazione	NO
C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C2 – Invio della reportistica relativa agli indicatori statistici mensili	Entro il 15 del mese successivo al mese di riferimento	Capitolato Tecnico 5.1 e	Data di consegna della reportistica	> Reportistica mensile	<b>Conformità:</b> T<giorno 10 del mese  <b>Conforme con osservazioni:</b> T=giorno 10 del mese  <b>Non Conformità Lieve:</b> giorno 11 ≤T ≤giorno 15  <b>Non Conformità Importante:</b> giorno 16 ≤T ≤ giorno 20  <b>Non Conformità Grave:</b> T>giorno 21	SI



C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C3 – Invio della reportistica ad hoc richiesta dall'Amministrazione Contraente	15 gg dalla richiesta dell'Amministrazione Contraente	Capitolato Tecnico 5.1	Confronto fra la data di richiesta dell'Amministrazione e la data di presentazione della reportistica	> Richiesta dell'Amministrazione > Reportistica ad hoc	<b>Conformità:</b> T<10 gg  <b>Conforme con osservazioni:</b> T=10 gg  <b>Non Conformità Lieve:</b> 11 gg ≤ T ≤ 15gg  <b>Non Conformità Importante:</b> 16 gg ≤ T ≤ 21gg  <b>Non Conformità Grave:</b> T>22gg	SI
C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C4 – Invio dei dati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti	30 gg dalla data di richiesta dell'Amministrazione Contraente	Capitolato Tecnico 5.2	Confronto fra la data di richiesta dell'Amministrazione (con qualunque mezzo, lettera, email, fax, PEC) e la data di presentazione della reportistica (con qualunque mezzo, lettera, email, fax, PEC)	> Richiesta dell'Amministrazione > Reportistica sui dati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti	<b>Conformità:</b> T<30 gg  <b>Conforme con osservazioni:</b> T=30 gg  <b>Non Conformità Lieve:</b> 31 gg ≤ T ≤ 45gg  <b>Non Conformità Importante:</b> 46 gg ≤ T ≤ 51gg  <b>Non Conformità Grave:</b> T>51gg	SI