





## **CAPITOLATO TECNICO SPECIALE**

**ACCORDO QUADRO CON PIÙ OPERATORI ECONOMICI EX ART. 59, COMMA 4, LETT. C), DEL D. LGS. 36/2023 PER LA DEFINIZIONE DI UN CATALOGO ELETTRONICO PER PRODOTTI CLOUD IN MODALITÀ SAAS NELL'AMBITO DELLA PRODUTTIVITÀ INDIVIDUALE E COLLABORATION – ID 2693**



## INDICE

1)	CONTESTO .....	4
1.1	Definizioni e Acronimi .....	4
1.2	Modello di funzionamento .....	5
2)	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA .....	8
2.1	Oggetto della Fornitura .....	8
2.2	Modello di erogazione e remunerazione .....	8
2.3	“Requisiti minimi” dei bundle .....	9
2.3.1	“Requisiti minimi” di e-mail (Posta Elettronica) .....	9
2.3.2	“Requisiti minimi” di gestione documentale e di file sharing (Documentale) ....	12
2.3.3	“Requisiti minimi” di Collaboration (Instant Messaging e di Audio/Video Conference) .....	12
2.4	Descrizione dei bundle e delle “caratteristiche ulteriori” .....	13
2.4.1	Caratteristiche ulteriori del “Bundle Posta Elettronica” .....	13
2.4.2	Caratteristiche ulteriori del “Bundle Documentale” .....	14
2.4.3	Caratteristiche ulteriori del “Bundle Collaboration” .....	14
2.4.4	Caratteristiche ulteriori del “Bundle Posta Elettronica+Documentale” .....	15
2.4.5	Caratteristiche ulteriori del “Bundle Posta Elettronica+Documentale+Collaboration” .....	15
2.5	Caratteristiche complementari .....	15
2.6	Indicatori di Qualità - GRACE PERIOD - EXIT STRATEGY .....	16
3)	Verifiche tecniche .....	16
4)	QUALIFICAZIONE DEL DATO - ACN .....	17



## CONTESTO

### 1.1 Definizioni e Acronimi

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

- **Stazione Appaltante/Amministrazione Aggiudicatrice:** Consip S.p.A;
- **Amministrazione / Amministrazione Contraente:** le Amministrazioni dello Stato, nonché le restanti Pubbliche Amministrazioni definite dall'articolo 1 del D.Lgs. n. 165/2001 (che ha sostituito l'art. 1 del D.Lgs. n. 29/1993), come modificato dall'articolo 1 della legge 145/2002, come richiamato dall'articolo 58, Legge 23 dicembre 2000, n. 388, nonché gli altri soggetti legittimati, che aderiscono all'Accordo Quadro nel periodo della sua validità ed efficacia;
- **Aggiudicatario/i dell'Accordo Quadro (Aggiudicatario/i o Fornitore/i):** l'Impresa/e selezionata/e nell'ambito della presente procedura che offrirà i propri prodotti SaaS PRINCO a seguito della stipula della Convenzione;
- **Fase 1 (dell'AQ):** la prima fase del procedimento di affidamento dei servizi oggetto del presente Accordo Quadro, come definito dal successivo paragrafo 1.2;
- **Fase 2 (dell'AQ):** la seconda fase del procedimento di affidamento dei servizi oggetto del presente Accordo Quadro, come definito dal successivo paragrafo 1.2;
- **Appalto Specifico (AS):** la procedura indetta dall'Amministrazione Contraente per la competizione fra gli aggiudicatari di Fase 1.
- **Unità Ordinante/i:** gli Uffici e le persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti abilitati ad effettuare le richieste di fornitura e ad emettere gli ordinativi, così come indicati nelle stesse richieste di fornitura.
- **Ordine Diretto di Acquisto (ODA):** il documento con il quale le Amministrazioni Contraenti, eventualmente anche attraverso le Unità Ordinanti, manifestano la loro volontà di acquistare i Prodotti SaaS PRINCO oggetto del presente Accordo Quadro senza riapertura del confronto competitivo secondo le regole stabilite dall'AQ;
- **Contratto esecutivo:** il contratto stipulato tra l'Amministrazione Contraente e l'Aggiudicatario a seguito del perfezionamento della procedura di acquisizione (o mediante Ordinativo o mediante AS);
- **Offerente o Concorrente:** impresa o Raggruppamento Temporaneo di Imprese (R.T.I.) che presenta offerta per la presente procedura;
- **Service Level Agreement (SLA):** elementi che regolano i termini qualitativi e i livelli di servizio richiesti;
- **AgID:** Agenzia per l'Italia Digitale.
- **DTD:** Dipartimento per la Trasformazione Digitale
- **ACN:** Autorità per la Cybersicurezza Nazionale

Laddove applicabile, valgono le disposizioni di cui al DL n. 105/2019 (convertito in L. n. 133/2019) in materia di sicurezza cibernetica e tutte le disposizioni integrative.



Definizione / Acronimo	Descrizione
API	Application Programming Interface
iCAL	Internet Calendar
CalDAV	Protocollo per la sincronizzazione dei calendari
eDiscovery	Servizio che consente la ricerca e l'individuazione di dati archiviati attraverso diversi strumenti nel cloud dell'organizzazione
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol
SAML	Security Assertion Markup Language
TLS	Transport Layer Security
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
PSTN	Public Switched Telephone Network
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

## 1.2 Modello di funzionamento

Lo scenario della presente iniziativa è caratterizzato dalla presenza di un **unico Lotto** di fornitura relativo all'ambito **Produttività individuale e Collaboration**. L'ambito è logicamente suddiviso in 5 sotto-ambiti definiti come **bundle funzionali** (d'ora in poi anche Bundle), come nel seguito dettagliato:

- bundle **Posta Elettronica**;
- bundle **Documentale**;
- bundle **Collaboration**;
- bundle **Posta Elettronica e Documentale**;
- bundle **Posta Elettronica, Documentale e Collaboration**;

Per ciascuno dei bundle il fornitore può offrire un solo prodotto (che può essere diversamente configurato in termini di caratteristiche ulteriori, es. "Posta elettronica piano  $\alpha$ " che ha solo tutte le caratteristiche minime e "Posta elettronica piano  $\beta$ " che ha tutte le caratteristiche minime + una dimensione casella pari a 1TB). I prodotti offerti, preventivamente valutati dalla Consip e i cui fornitori risulteranno aggiudicatari del presente Accordo Quadro, costituiranno la matrice di *Catalogo*, ovvero una sorta di *vetrina* dei prodotti offerti.



Il presente Capitolato tecnico speciale (in avanti anche solo “**CTS**”) disciplina quindi:

1. i **requisiti minimi** relativi ai *servizi cloud SaaS* oggetto della presente iniziativa che riguardano l'**ambito della Produttività Individuale e Collaboration (PRINCO)**;  
In particolar modo verranno descritti i requisiti minimi richiesti ai fornitori aggiudicatari che identificano le caratteristiche funzionali che classificano ciascun prodotto SaaS.
2. le modalità con le quali i fornitori aggiudicatari, nell'ambito del proprio “catalogo elettronico di fornitura” (d'ora in poi anche “**listino**” o “**listino del fornitore**”) presentato nella prima fase (c.d. “Fase 1”), indicheranno le **caratteristiche ulteriori** (o di secondo livello). Queste ultime consentiranno alle amministrazioni di dettagliare, nella seconda fase (c.d. “Fase 2”), il proprio specifico fabbisogno. Lo stesso verrà identificato sia dai requisiti minimi (**tutti obbligatori**) che dalle **caratteristiche ulteriori** che ciascun'amministrazione riterrà applicabili al proprio scenario tecnico (le Amministrazioni, accedendo al catalogo potranno implementare i propri requisiti minimi di AS (Ordinativo/Appalto Specifico) selezionando in maniera opportuna i filtri di selezione delle ulteriori caratteristiche, sia qualitative che quantitative).

Ogni concorrente partecipante alla procedura per la conclusione dell'AQ dovrà offrire nel proprio listino:

1. tutti i **requisiti minimi** previsti da Consip (e quindi da ritenersi come **obbligatori a pena di inammissibilità dell'offerta**);
2. le **caratteristiche ulteriori (non obbligatorie)** che serviranno ad integrare l'offerta del proprio prodotto e saranno utili in Fase 2 per le Amministrazioni contraenti.

#### LE CARATTERISTICHE ULTERIORI

Le caratteristiche ulteriori si distingueranno in due tipologie:

- ✓ **qualitative**
- ✓ **quantitative.**

Le caratteristiche **ulteriori qualitative** saranno utilizzate dalle Amministrazioni con una indicazione di tipo *on/off* al fine descrivere i propri requisiti minimi di Fase 2.

Le caratteristiche **ulteriori quantitative** saranno, invece, utilizzate dalle Amministrazioni con una indicazione di tipo soglia “*maggiore di*” o “*minore di*” a seconda della specifica caratteristica al fine descrivere i propri requisiti minimi di Fase 2.

#### LE CARATTERISTICHE COMPLEMENTARI

Le caratteristiche complementari, i cui ambiti sono descritti nel presente documento al paragrafo 2.5, potranno invece essere identificate dalle amministrazioni per completare il proprio fabbisogno tecnologico.

L'unione degli insiemi “requisiti minimi”, “caratteristiche ulteriori (quantitative e/o qualitative)” e “caratteristiche complementari (eventuali)” costituirà il **fabbisogno tecnologico della singola amministrazione in Fase 2**.

Sulla scorta della vetrina popolata dai Cataloghi di fornitura di ciascun aggiudicatario di Fase 1, la



singola Amministrazione potrà:

1. individuare i listini che possono coincidere col proprio fabbisogno;
2. avviare la selezione tra gli aggiudicatari secondo le regole sotto riportate sulla scorta del sottoinsieme individuato al punto precedente.

Definito quindi il proprio fabbisogno in termini di bundle richiesti, relative quantità e caratteristiche ulteriori/complementari, l'Amministrazione potrà aggiudicare un AS secondo le tre seguenti modalità:

- i. **senza riapertura del confronto competitivo**, per AS di **importo inferiore alla soglia di 2 milioni di euro** (c.d. ODA);
- ii. **con riapertura del confronto competitivo basato sul criterio del minor prezzo**, per AS di **importo pari o superiore alla soglia di due milioni di euro** per i quali le amministrazioni non integrino i requisiti minimi e le caratteristiche ulteriori previste in prima fase;
- iii. **con riapertura del confronto competitivo basato sul criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa**, qualora l'amministrazione integri i requisiti con caratteristiche tecniche complementari previste in Accordo quadro ma non oggetto di offerta e valutazione in prima fase.

**Le regole di catalogo elettronico di fornitura faranno sì che – dato il fabbisogno dall'Amministrazione, selezionato sulla base di un determinato perimetro tecnico minimo (costituito quindi dai requisiti minimi e dalle caratteristiche ulteriori - qualitative e/o quantitative - individuati dalla PA) – rientreranno nel confronto competitivo di seconda fase tutti e soltanto i bundle che risulteranno uguali o superiori in termini di caratteristiche minime ed ulteriori.**



## 2) DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

### 2.1 Oggetto della Fornitura

Oggetto della fornitura sono i prodotti dell'ambito di *Produttività Individuale e di Collaboration* erogati in modalità *Software as a Service* (in avanti per comodità "**PRINCO**").

Sono identificati cinque declinazioni di bundle funzionali (d'ora in poi anche solo "*bundle*"), cioè cinque pacchetti di funzionalità, che indicano le diverse combinazioni, in modalità SaaS, dei prodotti afferenti all'ambito della Produttività Individuale e Collaboration, come dettagliatamente indicato nel successivo paragrafo 2.4:

1. **Bundle Posta Elettronica:** è uno dei tre *moduli base*, che comprende la sola componente *e-mail*;
2. **Bundle Documentale:** è uno dei tre *moduli base*, che comprende la sola componente di *gestione documentale*;
3. **Bundle Collaboration:** è uno dei tre *moduli base*, che comprende la sola componente di *collaboration*;
4. **Bundle Posta Elettronica+Documentale:** è il pacchetto intermedio, che comprende sia la componente *e-mail* che la componente di "*gestione documentale*" e di "*file sharing*";
5. **Bundle Posta Elettronica+Documentale+Collaboration:** è il pacchetto completo, che comprende tutte le componenti dell'ambito di *Produttività Individuale e Collaboration*, ovvero *e-mail*, *documentale*, *file sharing* e *messaggistica audio/video*.

Ogni concorrente nella prima fase come definita nelle premesse del Capitolato d'Oneri, offre almeno un Bundle, caratterizzato dai requisiti minimi obbligatori e dalle caratteristiche ulteriori eventualmente offerte, con riferimento a quanto riportato successivamente nel presente capitolo. Il concorrente può offrire un solo prodotto per ogni bundle.

I requisiti minimi dei cinque bundle sono descritti successivamente.

### 2.2 Modello di erogazione e remunerazione

Per tutte e cinque le tipologie di *bundle* l'appalto prevede un modello di erogazione in *cloud* dei prodotti SaaS che verranno descritti successivamente.

Tali servizi dovranno essere qualificati da ACN secondo quanto previsto dal decreto direttoriale n. 29 del 2 gennaio 2023 e della precedente determina n. 307 del 18 gennaio 2022 e della Determina n. 0020610.28-07-2023. I dell'ACN: essi **saranno remunerati per utente su "canoni mensili unitari"**, omnicomprensivi di tutte le funzionalità presenti nel *bundle* previsto dal Contratto della relativa Amministrazione, sia per ciò che concerne i requisiti minimi che le caratteristiche ulteriori (o *di secondo livello*) presenti nel catalogo dell'aggiudicatario.

La qualificazione cloud per la Pubblica Amministrazione (c.d. qualificazione ACN) dovrà essere posseduta almeno in fase di stipula.

### DNSH

In seconda fase, l'Amministrazione, con riguardo a contratti finanziati in tutto o in parte con fondi del PNRR, richiederà il rispetto di tutti i requisiti tecnici e ambientali previsti dalla normativa europea e nazionale in ottemperanza al principio di non arrecare un danno significativo all'ambiente "**Do No Significant Harm**" (DNSH), ivi incluso l'impegno a consegnare all'Amministrazione la documentazione





**a comprova del rispetto dei suddetti requisiti.**

**Il rispetto del requisito DNSH è condizione imprescindibile per la stipula del Contratto esecutivo.**

### **2.3 “Requisiti minimi” dei bundle**

Nelle sezioni successive del documento sono descritti e definiti i **requisiti minimi** richiesti per ciascuna tipologia di *bundle* indicata in precedenza.

Tutte le funzionalità descritte nei successivi sotto-paragrafi riguardano il possesso dei seguenti **requisiti minimi obbligatori per tutte le tipologie di bundle**:

- attivazione delle funzionalità anche attraverso API, anche per integrazione con sistemi di gestione del personale;
- utilizzo attraverso un browser web;
- sicurezza delle comunicazioni secondo i protocolli: TLS e IPSEC VPN;
- certificazioni ISO 27001 e CSA Star (almeno Self Assessment) riferibili al *cloud provider* erogatore dei servizi.

Si ricorda che oltre ai requisiti minimi, in sede di presentazione delle offerte, dovranno essere indicate le **“caratteristiche ulteriori”** di cui i prodotti offerti godono. Tutti i requisiti minimi e le **“caratteristiche ulteriori”** saranno oggetto di **comprova tecnico-funzionale**, come descritto successivamente nel paragrafo 3).

#### **2.3.1 “Requisiti minimi” di e-mail (Posta Elettronica)**

La funzionalità di e-mail (posta elettronica) consentirà agli utenti delle Amministrazioni pubbliche di comunicare, tramite messaggi asincroni, comprendenti eventuali allegati (creati, spediti e ricevuti in formato elettronico dalle postazioni di lavoro individuali) sia con l'interno che con l'esterno dell'Amministrazione.

Il servizio di posta elettronica dovrà essere realizzato con applicazioni conformi agli attuali standard di mercato RFC (Request For Comment), al fine di poter garantire la compatibilità dei propri messaggi al di fuori dell'Amministrazione. In particolare, dovrà supportare almeno i protocolli conformi ai seguenti standard o alle più aggiornate implementazioni con particolare riferimento alle soluzioni basate su servizi di tipo SaaS:

- RFC2821: specifica tecniche sugli standard del protocollo email SMTP per la messaggistica di tipo testuale;
- RFC1869 e RFC1521: specifiche tecniche rispettivamente sulle estensioni del protocollo email SMTP e di formattazione complessa MIME del protocollo SMTP per lo scambio di messaggi non solo testuali;
- RFC3377: specifica tecnica sugli standard del protocollo LDAP;
- RFC 1847: Security Multiparts for MIME: Multipart/Signed and Multipart/Encrypted
- RFC 1891: SMTP Service Extension for Delivery Status Notifications
- RFC 1912: Common DNS Operational and Configuration Errors
- RFC 2045: Multipurpose Internet Mail Extensions (MIME) Part One: Format of Internet Message Bodies
- RFC 2049: Multipurpose Internet Mail Extensions (MIME) Part Five: Conformance Criteria and Examples



- RFC 2315: PKCS #7: Cryptographic Message Syntax Version 1.5
- RFC 2821: Simple Mail Transfer Protocol
- RFC 2822: Internet Message Format
- RFC 2849: The LDAP Data Interchange Format (LDIF) - Technical Specification
- RFC 3207: SMTP Service Extension for Secure SMTP over Transport Layer Security

Il servizio di posta elettronica, inoltre, indipendentemente dal bundle scelto dalle amministrazioni, dovrà possedere i seguenti requisiti:

1. dimensione della **casella almeno pari a 1 GB**;
2. dimensione massima del **singolo messaggio inviato/ricevuto pari ad almeno 10 MB**;
3. numerosità **Calendari almeno pari a 2**;
4. numerosità **Eventi almeno pari a 500**;
5. cifratura at-rest;
6. **mantenere gli attuali nomi di dominio** delle Amministrazioni (per tale requisito non è richiesta comprova);
7. **capacità di colloquiare tramite protocolli standard** (per esempio POP3, IMAP e SMTP) con eventuali altre organizzazione di posta interne all'Amministrazione su connessione sicura (protocollo TLS) e/o con altri servizi interni all'Amministrazione, come ad esempio servizi di "Mail Relay applicativi" per invii massivi di e-mail generate da applicazioni;
8. **gestione centralizzata di liste di distribuzione** con le seguenti caratteristiche:
  - a. capacità della singola lista di contenere un numero complessivo di indirizzi pari almeno a quello delle caselle acquisite, anche attraverso l'utilizzo di sottoliste, e di inviare un messaggio di posta contemporaneamente a tutte le caselle;
  - b. chiusura all'interno del dominio, ossia la possibilità di rendere le liste indirizzabili solo da utenti interni al dominio non pubblicandole sulla rete esterna (internet);
  - c. possibilità di limitare l'utilizzo delle liste solo ad utenti autorizzati dall'Amministrazione;
9. **generazione di liste dinamiche**, in funzione di criteri stabiliti dall'Amministrazione e basati su informazioni anagrafiche presenti nella rubrica globale del servizio, ad es. Dipartimento, ufficio, sede, ecc.;
10. **creazione e aggiornamento della rubrica globale del dominio di posta elettronica** con l'anagrafica degli utenti della singola Amministrazione, da realizzarsi tramite procedure automatiche, partendo da flussi dati resi disponibili dall'Amministrazione su schemi concordati con il Fornitore utilizzando almeno il protocollo LDAP (Lightweight Directory Access Protocol);
11. personalizzazione delle **policy di sicurezza** per:
  - i tempi di scadenza delle password degli utenti;
  - procedure automatiche per il recupero delle credenziali di accesso (per esempio attraverso l'impostazione di domande segrete o altri meccanismi);

Dovranno essere garantite le seguenti funzionalità:

- i. invio e ricezione di messaggi di dimensione pari ad almeno 10 MB;
- ii. gestione liste di distribuzione;
- iii. gestione di agende e appuntamenti;
- iv. gestione di rubriche globali;
- v. schedulazione appuntamenti con utenti inclusi nella rubrica del dominio di posta



dell'Amministrazione;

- vi. condivisione della rubrica, dell'agenda e di cartelle personali con gli utenti del dominio di posta;
- vii. sincronizzazione della posta, agenda e contatti verso i più comuni dispositivi mobili (PDA, smartphone e tablet).

L'accesso dovrà essere garantito almeno sulle seguenti applicazioni client di posta elettronica, sia desktop che mobile:

- Outlook
- Windows Posta (Mail)
- Eudora
- Thunderbird
- Apple Mail

conformi agli standard **POP3** (Post Office Protocol), **IMAP** (Internet Mail Access Protocol), **SMTP** (Simple Mail Transfer Protocol) si richiede la fruizione attraverso un'interfaccia web sicura (conforme allo standard HTTPS - Secure Hyper Text Transfer Protocol) sia per l'accesso alle caselle sia per la gestione amministrativa da parte del personale tecnico dell'amministrazione.

In sede di creazione e configurazione delle caselle di posta dovrà essere previsto che il primo *cambio password* avvenga al primo accesso del singolo utente. L'accesso di ciascun utente alla propria casella di posta avverrà pertanto solo previo riconoscimento delle credenziali dell'utente stesso.

Attraverso una fonte ufficiale di tempo di rete, via protocollo NTP, dev'essere garantita la sincronizzazione.

Attraverso l'interfaccia webmail del Fornitore saranno previste almeno le seguenti funzionalità:

- a. creazione, invio a più destinatari, ricezione e cancellazione messaggi di posta elettronica con allegati;
- b. rubrica dei contatti personali e creazione di liste di distribuzione personali;
- c. cambio password;
- d. ricerca email completa (mittente, oggetto e testo della mail);
- e. ordinamento messaggi (a mero titolo esemplificativo per mittente, destinatario, data);
- f. svuota cestino cioè la cancellazione della posta eliminata;
- g. possibilità di salvataggio allegati in locale;
- h. visualizzazione dei messaggi letti, non letti e indicazione dei messaggi totali presenti sulle varie cartelle;

Dovranno essere garantiti meccanismi di sicurezza quali:

- i. **meccanismi Antivirus per la protezione da codice dannoso** (Virus, Worm, Trojan Horse, etc.) in tutte le forme possibili (Macro, Java Applet, codice eseguibile, etc.), eventualmente veicolato sui messaggi e sui loro allegati, che sia in grado di rilevarlo e rimuoverlo. Il meccanismo antivirus dovrà prevedere tecniche di alerting e reporting ed essere costantemente aggiornato. Il meccanismo antivirus dovrà essere in grado di filtrare e proteggere i messaggi scambiati attraverso tutti i protocolli supportati dal server di posta;
- ii. **meccanismi Antispam per filtrare i messaggi indesiderati**, denominati UCE (Unsolicited Commercial Email) o SPAM, basati sui seguenti criteri:
  - a. **configurazioni di "black list"** personalizzabili (sia a livello di singolo utente che di singola Amministrazione) contenenti domini di posta o indirizzi di posta indesiderati, compresa la possibilità di utilizzare *black list* disponibili sulla rete Internet;



- b. **riconoscimento di porzioni di testo del messaggio di posta elettronica personalizzabile**, ivi inclusa la configurazione di parole chiave, sulla base delle quali riconoscere i messaggi di posta elettronica che le contengano;
- c. **presenza di gateway configurati in modo da produrre delle segnalazioni di posta indesiderata**. La posta non dovrà essere direttamente eliminata ma reindirizzata, al fine di ridurre il numero dei falsi positivi (soppressione di messaggi validi classificati come SPAM) e di falsi negativi (mancata rilevazione di messaggi SPAM). In tal caso il sistema dovrà essere in grado di discriminare la posta indesiderata inserendola automaticamente in una cartella oppure segnalandone opportunamente la presenza attraverso una modifica del testo dell'oggetto o altra modalità;
- d. **regole di filtraggio e classificazione di ogni messaggio in transito** (non è richiesta comprova);
- iii. **identificazione di messaggi di posta originati da worm noti**, nonché messaggi di posta provenienti da indirizzi di rete non corrispondenti al dominio della casella di posta del mittente con gestione della quarantena centralizzata e consultabile dall'utente finale tramite autenticazione;
- iv. **meccanismi di Antiphishing per individuare i messaggi sospetti**, con comunicazione all'utente.
- v. **Meccanismi di antimalware e antiransomware per individuare i messaggi sospetti**, con comunicazione all'utente.

Dovranno essere garantite le funzionalità di notariato quali **DSN (Delivery Status Notification)** e **MDN (Message Delivery Notification)**, con la registrazione delle transazioni di posta con data ed ora certa almeno all'interno del dominio dell'Amministrazione. Queste funzionalità consentono agli utenti di verificare l'avvenuto recapito del messaggio nella casella di posta e di ricevere l'eventuale notifica di avvenuta apertura/lettura del messaggio da parte del destinatario.

### **2.3.2 "Requisiti minimi" di gestione documentale e di file sharing (Documentale)**

Questa sezione descrive i requisiti minimi che dovranno essere previste in ambito di gestione documentale e di file sharing:

1. spazio su disco di capacità almeno pari a 1 TB;
2. scrittura su disco di file di dimensione fino a 10 GB;
3. condivisione delle cartelle con relativi permessi di lettura/scrittura;
4. tracciamento della versione del documento (c.d. versioning) con indicazione dell'autore della modifica e della relativa marca temporale;
5. trasferimento di file attraverso un link;
6. salvataggio file in formato libero o proprietario;
7. cifratura at-rest.

### **2.3.3 "Requisiti minimi" di Collaboration (Instant Messaging e di Audio/Video Conference)**

Questa sezione descrive i requisiti minimi della funzionalità grazie alla quale il singolo utente sarà in grado di inviare messaggi istantanei (c.d. chat o instant messaging) e di poter instaurare audio o video conferenze con uno o più utenti, anche al di fuori del proprio dominio di amministrazione (anche tramite link). La fruizione di tali servizi avverrà attraverso un comune browser web oppure una applicazione client PC based.



Tali requisiti minimi sono di seguito descritto:

1. creazione e partecipazione a gruppi (c.d. team, stanze, gruppi);
2. invitare almeno 5 utenti a una conferenza;
3. condivisione dello schermo;
4. sessione della conferenza con utenti esterni all'organizzazione;
5. registrazione audio/video della conferenza;
6. personalizzazione dello stato di presenza e disponibilità;
7. generazione di un instant meeting con un link.

#### **2.4 Descrizione dei bundle e delle “caratteristiche ulteriori”**

La presente sezione descrive i cinque bundle funzionali (anche solo “*bundle*”) di cui al paragrafo 2.1 e 2.3. ma per quanto riguarda le “**caratteristiche ulteriori**”.

Tutti i bundle dovranno essere disponibili via web attraverso le ultime versioni di **almeno due** dei seguenti browser (per tale requisito non è richiesta comprova):

- Google Chrome;
- Mozilla Firefox;
- Apple Safari;
- Microsoft Edge.

##### **2.4.1 Caratteristiche ulteriori del “Bundle Posta Elettronica”**

Il primo modulo base, denominato *Bundle Posta Elettronica*, comprenderà la sola componente *e-mail*, le cui caratteristiche minime sono state descritte al paragrafo 2.3.1.

Di seguito sono invece riportate le **caratteristiche ulteriori** che il Concorrente può indicare (giacché il concorrente può partecipare anche solo con le caratteristiche minime) per la propria offerta di Fase 1 (AQ) e che verranno utilizzate dalle Amministrazioni per delineare il proprio fabbisogno propedeutico alla fase competitiva tra gli aggiudicatari di Fase 1 per quel fabbisogno specifico:

- dimensione casella [quantitativo];
- definizione di soglie intermedie di occupazione della dimensione della casella o dello spazio con l'invio di avvisi all'utente che informino sul superamento di dette soglie [qualitativo];
- creazione caselle condivise di posta [qualitativo];
- creazione e condivisione di cartelle condivise [qualitativo]
- gestione di regole di instradamento dei messaggi [qualitativo];
- invio e ricezione di messaggi o di allegati di dimensioni pari ad almeno una determinata soglia [quantitativo]
- invio di messaggi di grandi dimensioni pari ad almeno una determinata soglia [quantitativo]
- impostazioni di filtri ed etichette (tag) personalizzabili ai messaggi e impostazione di messaggi di risposta automatica [qualitativo];
- funzionalità avanzate di scrittura intelligente delle email (ovvero funzionalità quali il completamento automatico o predittivo delle parole) [qualitativo];
- integrazione per sale riunioni, ovvero la possibilità di visualizzare la disponibilità di sale riunioni, gestite anche con software di terze parti nell'interfaccia di creazione dell'evento [qualitativo];



- condivisione della rubrica, ovvero la possibilità di condividere la propria rubrica con un altro utente o di renderla pubblica [qualitativo];
- integrazione della modalità di autenticazione degli utenti alle caselle di posta elettronica con il Directory Service in uso presso l'Amministrazione, allo scopo di consentire la funzionalità di Single Sign-On [qualitativo]
- invio e protezione di messaggi email ed allegati particolarmente confidenziali, ovvero una funzionalità che consenta di aggiungere un tag alla mail in maniera tale da gestire le politiche di riservatezza delle comunicazioni dell'amministrazioni (per esempio, Public, Reserved, Confidential) [qualitativo];
- App mobili native o scaricabili gratuitamente dai marketplace sui dispositivi mobili più comuni, ovvero quelli basati sulle piattaforme Android o iOS.

#### **2.4.2 Caratteristiche ulteriori del "Bundle Documentale"**

Il secondo modulo base, denominato *Bundle Documentale*, comprenderà la componente di *gestione documentale e file sharing*.

I requisiti minimi di tale bundle sono indicati nel paragrafo 2.3.2.

Le caratteristiche ulteriori che il Concorrente può offrire sono di seguito riportate:

- salvataggio allegati e-mail direttamente sullo spazio documentale [qualitativo];
- dimensione massima di un file su disco [quantitativo];
- sincronizzazione selettiva delle cartelle dell'utente da salvare in locale [qualitativo];
- sincronizzazione su base temporale in locale dello spazio documentale [qualitativo]
- Web app per l'editing (app per il word processing, le presentazioni e i fogli elettronici) [qualitativo];
- definizione della durata temporale delle revisioni [quantitativo];
- possibilità di editing collaborativo [qualitativo];
- opzione per esportazione file in formato pdf [qualitativo];
- creazione moduli web [qualitativo];
- creazione siti [qualitativo];
- classificazione dei documenti attraverso etichette (c.d. tag, label) e metadati [qualitativo];
- funzionalità di ricerca anche attraverso i metadati [qualitativo]

#### **2.4.3 Caratteristiche ulteriori del "Bundle Collaboration"**

Il terzo modulo base, denominato *Bundle Collaboration*, riguarda la sola componente di Collaboration dell'ambito di Produttività Individuale e Collaboration del presente Accordo Quadro.

I requisiti minimi di tale bundle sono riportati nella precedente sezione 2.3.3.

Le caratteristiche ulteriori che il Concorrente può offrire sono le seguenti:

- App desktop [qualitativo]
- App per dispositivi mobili [qualitativo]
- numerosità di partecipanti alla sessione di audio/video conferenza [quantitativo]
- condivisione allegati su chat o su conferenza [qualitativo]
- condivisione della lavagna [qualitativo]
- effetti di sfondo [qualitativo]
- possibilità di collegamento alla conferenza attraverso telefono mobile o fisso, mediante un numero telefonico (c.d. *dial in*) e un codice conferenza [qualitativo].



- Integrazione con sistemi di videoconferenza e sale riunioni fisiche [qualitativo]

#### **2.4.4 Caratteristiche ulteriori del “Bundle Posta Elettronica+Documentale”**

Il pacchetto intermedio, denominato *Bundle Posta Elettronica+Documentale*, comprenderà sia la componente *e-mail* che la componente di *gestione documentale e file sharing*.

I requisiti minimi di tale bundle comprendono i requisiti minimi dei *Bundle Posta Elettronica* e *Bundle Documentale*, di cui al precedente paragrafo 2.3.1 e 2.3.2.

Le caratteristiche ulteriori che il Concorrente può offrire sono l'unione delle caratteristiche ulteriori dei moduli base *Bundle Posta Elettronica* e *Bundle Documentale*, di cui ai precedenti paragrafi 2.4.1 e 2.4.2, e delle seguenti:

- visualizzazione appuntamenti di calendario [qualitativo];
- visualizzazione rubrica [qualitativo];
- Accesso offline per la posta elettronica, calendario e archivio documentale anche in assenza di connessione, sia attraverso browser web che dispositivo mobile [qualitativo].

#### **2.4.5 Caratteristiche ulteriori del “Bundle Posta Elettronica+Documentale+Collaboration”**

Il pacchetto completo, denominato *Bundle Posta Elettronica+Documentale+Collaboration*, riguarda tutte le componenti dell'ambito di Produttività Individuale e Collaboration del presente Accordo Quadro.

I requisiti minimi di tale bundle comprendono i requisiti minimi dei *Bundle Posta Elettronica*, *Bundle Documentale* e *Bundle Collaboration* di cui ai paragrafi 2.3.1, 2.3.2 e 2.3.3. e tutte le **caratteristiche ulteriori dei bundle**, di cui ai precedenti paragrafi 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3 e 2.4.4.

Le caratteristiche ulteriori che il Concorrente può offrire sono quelle relative a tutti i precedenti bundle e le seguenti:

- integrazione con il client di posta e con il sistema documentale, con rilevazione dello stato di presenza a seconda del calendario [qualitativo];
- possibilità di inserire sondaggi durante sessioni di collaboration [qualitativo];
- possibilità di inserire “domande e risposte” durante sessioni di collaboration [qualitativo].

### **2.5 Caratteristiche complementari**

Sarà possibile per l'Amministrazione lanciare Appalti Specifici, per integrare i requisiti minimi e le ulteriori caratteristiche.

Le Amministrazioni potranno sempre innalzare oppure diminuire tutti i valori soglia previsti da Consip in fase 1.

Si riporta di seguito alcuni ambiti di esempio su cui potranno essere lanciati AS per integrare i requisiti minimi e le ulteriori caratteristiche:

- Servizi di gestione delle identità, con i quali le Amministrazioni potranno utilizzare funzioni di Single-Sign-On e autenticazione a più fattori per l'accesso alle risorse ed alle funzionalità cloud;
- Livelli di servizio;
- Grace period;
- Funzionalità e Servizi di sicurezza (sandboxing, antispam, antimalware, Data Loss Prevention etc);
- Funzionalità aggiuntive per le video conferenze (es. lavagna virtuale);



- servizi di migrazione dei dati;
- servizi di help desk;
- interfacciamento verso i sistemi dell'amministrazioni;
- servizi di reportistica.

## 2.6 Indicatori di Qualità – GRACE PERIOD – EXIT STRATEGY

Per tutti e cinque i bundle funzionali è richiesta una disponibilità del **servizio pari al 99,9%**, misurata in un arco temporale **pari al mese**. Il mancato rispetto di tale livello di servizio comporterà l'applicazione di apposita penale, come descritto nell'appendice al presente documento.

Al termine della durata contrattuale, che esso coincida o meno con la naturale scadenza del contratto esecutivo di II fase, per un periodo pari a 30 giorni solari, altrimenti detto **grace period**, il Fornitore si obbliga, senza oneri aggiuntivi, a mettere a disposizione dell'Amministrazione i dati di quest'ultima, ai fini del relativo recupero.

Il Fornitore si obbliga a dare idonee garanzie dell'eliminazione e/o avvenuta inaccessibilità dei dati dell'Amministrazione.

In ogni caso, il Fornitore si impegna a dare supporto all'Amministrazione per il grace period, senza oneri aggiuntivi (**Exit strategy**).

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

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

**Per la definizione dei livelli di qualità minimi e le relative penali previste si rimanda all'appendice al presente documento.**

## 3) Verifiche tecniche

Nel presente capitolo verranno descritte le modalità di effettuazione delle verifiche tecniche propedeutiche alla stipula.

Tutti i prodotti che verranno offerti nell'ambito del presente Accordo Quadro saranno soggetti a **comprova documentale** prima della stipula dei rispettivi contratti, secondo quanto indicato nel Capitolato d'Oneri e secondo le modalità di seguito indicate.

I Concorrenti forniranno, nell'ambito della documentazione di gara, una **tabella riepilogativa** delle varie caratteristiche minime e ulteriori, organizzata secondo lo Schema di cui all'allegato 9 della documentazione di gara.

In Fase 2, il Fornitore dovrà fornire supporto alle attività di verifica che le Amministrazioni effettueranno sui prodotti offerti nel caso in cui vengano aggiunte caratteristiche ulteriori.

**La comprova sarà su base documentale e il Concorrente dovrà caricare nell'apposita area del Sistema i documenti utili a verificare il possesso della caratteristica (minima e/o ulteriore) e referenziata in maniera puntuale all'interno dell'allegato Schema verifiche tecniche (nome documento, paragrafo,**





**pagina, capoverso).**

Il limite per ogni singolo documento è pari a 10 MB e sarà possibile caricare più documenti.

Sarà facoltà della Consip convocare il concorrente ad un test c.d. di laboratorio per dirimere eventuali dubbi.

**L'esito negativo della comprova in riferimento sia ai requisiti minimi che alle ulteriori caratteristiche comporta l'esclusione del Concorrente dalla procedura di gara.**

#### **EVOLUZIONE TECNOLOGICA**

Durante l'esecuzione contrattuale è possibile che il progresso tecnologico innovi i prodotti SaaS offerti dai concorrenti comportando la valorizzazione del possesso di caratteristiche ulteriori non possedute in fase di presentazione dell'offerta.

Soltanto per tali caratteristiche ulteriori potrà essere presentata a Consip un'istanza di evoluzione tecnologica secondo quanto previsto dall'Accordo Quadro. In tal caso il Fornitore comproverà il possesso della **nuova caratteristica ulteriore** analogamente a quanto descritto in precedenza in questo paragrafo.

**Non saranno accettate istanze di evoluzione tecnologica riguardanti caratteristiche ulteriori già offerte in prima fase, in quanto il listino del fornitore, come descritto al paragrafo 1.2 del presente Capitolato, è immodificabile.**

**Non potranno infine essere inserite nuove caratteristiche ulteriori che non siano già state descritte nella presente documentazione come disciplinato al precedente paragrafo 2.4.**

#### **4) QUALIFICAZIONE DEL DATO - ACN.**

In sede di verifica tecnica e comunque prima della stipula dell'Accordo Quadro la Consip S.p.A. verificherà – tramite la consultazione del *Marketplace ACN* – che i prodotti siano stati ivi qualificati poiché le amministrazioni possono acquistare esclusivamente servizi qualificati da ACN e pubblicati nel suddetto Marketplace.

La tipologia di dato trattato è quello **Ordinario**. Conseguentemente la qualificazione dovrà essere corrispondente alla tipologia sopra indicata.

**La mancata qualifica del prodotto non consente la stipula dell'Accordo Quadro.**

**È fatto obbligo agli aggiudicatari dell'AQ di mantenere per tutta la durata del Accordo Quadro e dei singoli contratti attuativi la qualificazione del prodotto.** La qualificazione deve intendersi valida anche rispetto alle eventuali sopravvenute disposizioni in materia.