



CAPITOLATO TECNICO

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 36/2023 E S.M.I., PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC) E DEI SERVIZI DI RECAPITO CERTIFICATO A NORMA DEL REGOLAMENTO EIDAS (REM – POLICY IT)

Classificazione del documento: Public

Indice

1.	PREMESSA	4
1.1.	Contesto	4
1.2.	Definizioni e Normativa Applicabile	4
1.3.	Obiettivi dell'iniziativa e struttura del presente documento	6
1.4.	Requisiti di sicurezza cibernetica	7
1.5.	Ulteriori adempimenti del fornitore in relazione alla sicurezza cibernetica	8
2.	CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA	9
2.1.	Oggetto	9
2.2.	Durata della Convenzione e dei Contratti Attuativi	10
2.3.	Modalità di erogazione e remunerazione dei servizi PEC/PECQ	10
3.	SERVIZI PEC E REM-IT	11
3.1.	Piattaforma di erogazione dei servizi	12
3.2.	Caratteristiche e Tipologia delle caselle	13
3.2.1.	Caselle Standard	15
3.2.2.	Caselle Strutturate	15
3.2.3.	Caselle massive small	16
3.2.4.	Caselle massive medium	16
3.2.5.	Caselle massive large	16
3.2.6.	Caselle massive extra large	16
3.2.7.	Caselle massive mega	17
4.	SERVIZI DI SUPPORTO TECNOLOGICO	17
4.1.	Servizi di configurazione delle caselle.	17
4.2.	Servizi di interfacciamento ai sistemi informativi	18
4.3.	Figure Professionali	18
4.3.1.	Project Manager	20
4.3.2.	Architetto	21
4.3.3.	Sistemista Senior	21
4.3.4.	Sistemista	22
5.	SERVIZI DI CONSERVAZIONE DIGITALE	22
6.	SERVIZI DI MIGRAZIONE	23
6.1.	Servizio di attivazione iniziale	23
6.2.	Servizio di migrazione	24
6.3.	Servizio di phase-out	25
7.	GOVERNANCE E CONTRATTI ATTUATIVI	26
7.1.	Governance della Convenzione	27
7.2.	Governance degli OdF	28
7.3.	Perfezionamento dei Contratti Attuativi	30

7.3.1.	Fase Preliminare	30
7.3.2.	Fase Esecutiva	30
7.4.	Reportistica per le Amministrazioni	31
7.5.	Reportistica per Consip S.p.A.	34
7.5.1.	Dati relativi ai livelli di servizio	34
7.5.2.	Dati di consistenza e di consumo	34
7.5.3.	Ulteriore reportistica per Consip S.p.A.	34
7.6.	Servizi di fatturazione e rendicontazione	35
7.7.	Servizio di Customer Care e di Help Desk	35
7.7.1.	Descrizione	35
7.7.2.	Requisiti dell'Help Desk di primo livello	36
7.7.3.	Requisiti dell'Help Desk di secondo livello	37
8.	MONITORAGGIO DELLA FORNITURA	38
8.1.	Verifiche Ispettive	38
8.2.	Indicatori di Qualità	39
9.	COLLAUDI E VERIFICHE DI CONFORMITÀ	39
9.1.	COLLAUDI PRE-STIPULA	39
9.2.	Verifica di conformità	40
10.	REQUISITI DI ESECUZIONE	40
10.1.	Elenco gestori PEC	40
10.2.	Elenco di fiducia per Servizi REM-IT	40
10.3.	Servizi Cloud	41
10.3.1.	Qualificazione/Adeguamento	42
10.3.2.	Exit strategy e grace period	43
10.3.3.	Perdita della qualificazione/adequatezza	44
11.	PENALI	44

1. PREMESSA

Nel presente documento sono indicati i requisiti minimi richiesti per l'esecuzione delle prestazioni oggetto dell'iniziativa.

Nell'ambito della propria offerta tecnica il Fornitore potrà offrire requisiti migliorativi, fermo restando che i requisiti minimi di cui al presente documento dovranno comunque essere garantiti a pena di esclusione.

1.1. Contesto

Il regolamento UE 910/2014 (eIDAS) ha introdotto il concetto di **servizi fiduciari qualificati, tra cui in particolare il servizio di recapito certificato qualificato**.

La Posta Elettronica Certificata (d'ora in poi anche PEC), tuttavia, attualmente non rientra tra i servizi fiduciari qualificati di cui al suddetto regolamento.

In particolare, alla luce di tale Regolamento, il legislatore:

- dapprima, con il D.Lgs. 13 dicembre 2017 n. 217, modificando il D.Lgs. 82/2005 (di seguito per brevità anche Codice dell'Amministrazione Digitale o CAD), ha equiparato la PEC e il servizio di recapito certificato qualificato, ai fini della validità legale;
- con le successive modifiche apportate a quest'ultimo dal D.L. 135/2018, ha previsto l'emanazione di apposito DPCM, finalizzato a definire le misure necessarie per consentire di adeguare i servizi PEC al regolamento eIDAS.

Nell'ambito di tale contesto e nelle more dell'adozione del citato DPCM, pertanto, sono in corso di definizione le policy che saranno recepite nel DPCM medesimo e che consentiranno di giungere all'evoluzione dei servizi PEC in veri e propri servizi di recapito certificato qualificato conformi al Regolamento eIDAS (indicati nel presente documento e nella *lex specialis* di gara con **REM-IT o PECQ**, dove Q indica l'evoluzione "qualificata" della PEC).

Segnatamente, nel mese di agosto 2022, AgID (Agenzia per l'Italia Digitale) ha emanato la Determinazione Dirigenziale n. 233/2022 con la quale ha approvato e adottato le regole tecniche per tali servizi, secondo i criteri di adozione standard ETSI – REM Policy IT 1.0, approvati a fine maggio 2022 dall'organismo europeo preposto all'adozione degli standard.

Ciò ha posto le basi tecniche per l'evoluzione delle piattaforme PEC - per come finora sono state conosciute - in piattaforme REM Policy IT.

Attualmente la policy citata è arrivata alla versione 2.0. Al seguente link sono riportati gli aggiornamenti sullo stato dell'arte della policy citata:

<https://www.agid.gov.it/en/agenzia/stampa-e-comunicazione/notizie/2024/05/15/eidas-20-and-qualified-electronic-registered-delivery-services>.

Lo switch-off della PEC e lo switch-on dei servizi PECQ dovrebbe avvenire indicativamente entro il 2026.

1.2. Definizioni e Normativa Applicabile

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

- **Amministrazione:** i soggetti che - ai sensi della normativa vigente - sono legittimati a utilizzare la presente Convenzione;
- **Fornitore:** l'Impresa selezionata nell'ambito della presente procedura che fornirà il servizio a seguito della stipula della Convenzione;
- **Produttore:** il soggetto che eroga i servizi di conservazione digitale qualora diverso dal Fornitore;
- **Unità Ordinante/i:** gli Uffici e le persone fisiche delle Amministrazioni abilitati ad effettuare le richieste di fornitura e a 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, comprensivo degli eventuali allegati, con il quale le Amministrazioni, attraverso le Unità Ordinanti e con le modalità indicate nelle Condizioni Generali della Convenzione, manifestano la loro volontà di utilizzare la Convenzione, impegnando il Fornitore alla prestazione dei servizi richiesti nel rispetto delle modalità e delle specifiche contenute nel presente Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica presentata in gara, nonché alle condizioni economiche fissate dal Fornitore medesimo nell'Offerta Economica;
- **Contratto Attuativo:** l'accordo stipulato dalle Amministrazioni con il Fornitore mediante l'Ordinativo di Fornitura, che recepisce le prescrizioni e le condizioni fissate nella Convenzione e che si perfeziona secondo le modalità indicate nelle Condizioni Generali della Convenzione;
- **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;
- **DPCM:** Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, da adottarsi ai sensi dell'art. 65, comma 7, del D.Lgs. 217/2017, come modificato dal D.L. 135/2018, con il quale saranno adottate le misure necessarie a garantire la conformità dei servizi di posta elettronica certificata (PEC), di cui agli articoli 29 e 48 del decreto legislativo n. 82 del 7 marzo 2005, al regolamento (UE) n. 910 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE;
- **Regole Tecniche:** *"Regole tecniche per i servizi di recapito certificato a norma del regolamento eIDAS n. 910/2014 - Criteri di adozione standard ETSI - REM-Policy- IT"*, approvate e adottate dall'AgID ai sensi dell'art. 14-bis, comma 2, lett. a) del D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i. (attualmente alla versione 2.0);
- **Servizi REM-IT (o PECQ):** sottoinsieme dei servizi REM previsti in ambito comunitario, da erogarsi secondo le Regole Tecniche così come integrate dal DPCM;
- **Servizi PEC:** servizi di Posta Elettronica Certificata per come disciplinati dalla normativa vigente antecedentemente all'entrata in vigore del DPCM;
- **CAD:** D.Lgs. 82/2005;

- **DPCM 2013:** Decreto del Presidente del Consiglio di Ministri del 3 dicembre 2013, recante *“Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5 -bis, 23 -ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44 -bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005”*;
- **Regolamento PEC:** DPR 11 febbraio 2005 n. 68 “Regolamento concernente disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata”;
- **Regole Tecniche PEC:** 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”;
- **Regolamento Privacy:** Regolamento UE 2016/679 (“Regolamento generale sulla protezione dei dati”) e s.m.i. e relativa normativa nazionale;
- **Data di Switch-Off:** data, che potrà coincidere con quella di entrata in vigore del DPCM (a decorrere dalla quale, secondo quanto previsto dall'art. 65, comma 7, del D.Lgs. 217/2017, come modificato dal D.L. 135/2018, convertito in legge 12/2019, sarà abrogato l'art. 48 del CAD) o con la diversa data indicata nel DPCM medesimo, a decorrere dalla quale i Servizi PEC non avranno più valore ai fini di legge;
- **Data di Switch-On:** data, che potrà coincidere con la Data di Switch-Off o con la diversa data eventualmente indicata nel DPCM, a decorrere dalla quale i Servizi REM-IT saranno equiparati, ai fini di legge, agli attuali Servizi PEC;
- **Catalogo ACN:** catalogo predisposto dall'Autorità per la Cybersicurezza Nazionale (ACN);
- **Regolamento ACN:** Regolamento per le infrastrutture digitali e per i servizi cloud per la pubblica amministrazione, ai sensi dell'articolo 33-septies, comma 4, del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221 adottato da ACN con Decreto Direttoriale n. 21007/24 del 27 giugno 2024.

1.3. Obiettivi dell'iniziativa e struttura del presente documento

Il presente Capitolato disciplina gli aspetti tecnici della Convezione relativa all'erogazione dei servizi di Posta Elettronica Certificata (di seguito Servizi PEC ovvero PEC) e dei futuri servizi REM-IT (come definiti al precedente paragrafo 1.2), necessari a soddisfare fabbisogni ed esigenze eterogenee relative alle comunicazioni elettroniche formali da parte delle Amministrazioni Pubbliche, nonché i Servizi di Conservazione Digitale e i servizi di supporto tecnologico per le Amministrazioni Pubbliche.

L'obiettivo principale della presente iniziativa è quello di consentire alle Pubbliche Amministrazioni di effettuare e ricevere comunicazioni elettroniche aventi valore legale ai sensi di quanto previsto dal CAD e dalle altre normative di settore.

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

Il documento si compone delle seguenti appendici:

- i. Appendice 1: Penali;
- ii. Appendice 2: Amministrazioni Tipo;

- iii. Appendice 3: Schema di CV per figure professionali;
- iv. Appendice 4: Schema delle Verifiche Ispettive

1.4. Requisiti di sicurezza cibernetica

Consip, in qualità di centrale di Committenza, ha redatto il presente Capitolato Tecnico con lo scopo di perseguire le indicazioni applicabili all'oggetto dell'appalto e al suo ruolo di Centrale di Committenza, contenute nelle "Linee Guida - La Sicurezza nel Procurement ICT" aggiornate al 19/05/2020 e s.m.i. pubblicate dall'AGID.

Analogamente, nel rispetto delle predette Linee Guida, il Fornitore si impegna a garantire alle Amministrazioni aderenti elevati livelli di sicurezza, finalizzati a proteggere almeno quanto di seguito indicato:

- a) i dati di ogni tipo relativi alle utenze individuali;
- b) i dati relativi alla fatturazione e alla registrazione delle informazioni sui servizi fruiti;
- c) le modalità di conservazione dei messaggi;

Il Fornitore dovrà pertanto implementare procedure e politiche di sicurezza per:

- i. l'accesso sicuro ai sistemi delle Amministrazioni, laddove quest'ultimo risulti possibile in funzione della tipologia di servizio, garantendone la riservatezza, l'integrità e la disponibilità;
- ii. per la protezione dei dati aziendali delle Amministrazioni;
- iii. per la conformità al Regolamento UE 2016/679 (c.d. GDPR) ed alle normative vigenti in ambito gestione dati di traffico e Amministratori di Sistema;

Laddove sia richiesto per lo specifico servizio l'accesso via web a sistemi offerti dal Fornitore, questo dovrà avvenire tramite protocollo sicuro cifrato https configurato con certificati non self signed in linea con le raccomandazioni AgID-TLS e cipher suite e dovranno essere previste politiche e procedure per le modalità di accesso degli utenti ai servizi erogati (richiesta di creazione o cambio password al primo login, blocco delle utenze dopo un numero definito di tentati falliti di accesso, cambi e reset password).

La rete impiegata dal Fornitore per l'erogazione dei servizi dovrà prevedere un'architettura di sicurezza multilivello, con dispositivi necessari a rilevare e contenere eventuali incidenti di sicurezza ICT (a titolo esemplificativo, firewall, IDS/IPS, SIEM, etc.), che sia in grado di gestire i log di sistema e di accesso degli utenti e di garantire un'adequata separazione tra i servizi esposti sul web e i sistemi deputati alla conservazione dei dati. Il Fornitore dovrà impegnarsi a monitorare costantemente la pubblicazione di upgrade/patching/hotfix necessari a risolvere le eventuali vulnerabilità presenti negli elementi architetturali utilizzati per erogare i servizi richiesti.

Il Fornitore inoltre dovrà:

- i. mettere a disposizione una struttura per la prevenzione e gestione degli incidenti informatici con il compito di interfacciarsi con analoghe strutture delle amministrazioni aderenti;
- ii. adottare tutte le misure necessarie a limitare il rischio di attacchi informatici;
- iii. informare l'amministrazione aderente di eventuali incidenti di sicurezza significativi, così come definiti dal DM del 12 dicembre 2018 del Ministero dello Sviluppo Economico e s.m.i

(Misure di sicurezza ed integrità delle reti di comunicazione elettronica e notifica degli incidenti significativi), rispettando al tempo stesso gli obblighi di notifica previsti dal suddetto Decreto.

Il Fornitore dovrà provvedere a eliminare eventuali vulnerabilità della rete, causate dalla violazione e dall'utilizzo illecito di sistemi o infrastrutture del Fornitore.

Resta fermo che, nei casi in cui l'amministrazione aderente dovesse rilevare, durante l'esecuzione contrattuale, livelli di sicurezza, protezione e riservatezza dei dati carenti, quest'ultima potrà richiedere al Fornitore di eseguire, a proprie spese, un approfondito audit (a titolo esemplificativo, potranno essere eseguiti dei vulnerability assessment e penetration test limitatamente ai sistemi sui quali è stato rilevato un livello di sicurezza carente) sui sistemi e processi atti a garantire la sicurezza, protezione e riservatezza dei dati delle Pubbliche Amministrazioni.

L'erogazione delle prestazioni di cui alla presente iniziativa dovrà avvenire nel rispetto di tutte le normative, linee guida e prassi di settore, vigenti e applicabili, in materia di sicurezza cibernetica, ivi compreso, tra l'altro, il Decreto Direttoriale n. 21007/24 del 27 giugno 2024 di ACN (di seguito per brevità anche Regolamento Cloud).

Le prestazioni oggetto della presente iniziativa, in ogni caso, **non** potranno:

- essere usate dalle Amministrazioni in un «contesto di impiego connesso alla tutela degli interessi nazionali strategici»;
- essere inserite negli elenchi delle reti, dei sistemi informativi e dei servizi informatici, predisposti dalle Amministrazioni ai sensi dell'art. 1, comma 2, lett. b), del D.L. 105/2019 convertito in l. 133/2019.

1.5. Ulteriori adempimenti del fornitore in relazione alla sicurezza cibernetica

Laddove applicabile, i servizi previsti nel presente capitolato:

- a) devono essere progettati, sviluppati, prodotti e forniti in modo da garantire un livello adeguato di cybersicurezza in base ai rischi;
- b) devono essere forniti senza vulnerabilità sfruttabili note e con una configurazione sicura per impostazione predefinita;
- c) nel caso di vulnerabilità le stesse siano trattate mediante aggiornamenti di sicurezza, anche, se del caso, mediante aggiornamenti di sicurezza automatici installati entro e per un periodo di tempo adeguato, abilitato come impostazione predefinita, con un meccanismo di disattivazione chiaro e di facile utilizzo, attraverso la notifica agli utilizzatori degli aggiornamenti disponibili e la possibilità di rinviarli temporaneamente;
- d) devono essere protetti dall'accesso non autorizzato mediante adeguati meccanismi di controllo;
- e) devono proteggere la riservatezza dei dati, personali o di altro tipo, conservati, trasmessi o altrimenti trattati, mediante l'uso di tecnologie allo stato dell'arte, tra cui sistemi per la cifratura dei pertinenti dati a riposo o in transito;

- f) devono proteggere l'integrità dei dati, personali o di altro tipo conservati, trasmessi o altrimenti trattati, dei comandi, dei programmi e della configurazione da qualsiasi manipolazione o modifica non autorizzata da parte dell'utilizzatore, e segnalano le corruzioni;
- g) devono trattare solo dati, personali o di altro tipo, adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario in relazione alla finalità prevista («minimizzazione dei dati»);
- h) devono proteggere la disponibilità delle funzioni essenziali e di base, anche dopo un incidente, anche attraverso misure di resilienza e di mitigazione contro gli attacchi di negazione del servizio (denial of service);
- i) devono fornire informazioni sulla sicurezza registrando e monitorando le attività interne pertinenti, compresi l'accesso a dati, servizi o funzioni o la modifica degli stessi, con un meccanismo di disattivazione per l'utilizzatore;
- j) devono offrire agli utenti la possibilità di rimuovere in modo sicuro e agevole, su base permanente, tutti i dati e tutte le impostazioni e, qualora tali dati possano essere trasferiti ad altri beni e servizi informatici, garantiscono che ciò avvenga in modo sicuro.

2. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

2.1. Oggetto

La presente iniziativa ha ad oggetto i seguenti servizi:

- a) **Servizi PEC:** servizi da intendersi ai fini della presente iniziativa quali **fornitura di caselle** (con conservazione digitale dei messaggi opzionale, su richiesta dell'Amministrazione, fino al limite del 100% di capacità di ciascuna casella), come descritto successivamente, **da erogarsi fino alla Data di Switch-Off**;
- b) **Servizi REM-IT:** servizi da intendersi, ai fini della presente iniziativa, quali fornitura di caselle (con conservazione digitale dei messaggi opzionale, su richiesta dell'Amministrazione, fino al limite del 100% di capacità di ciascuna casella), **da erogarsi a decorrere dalla Data di Switch-On**;
- c) **Servizi di Conservazione Digitale:** servizi, opzionali, di conservazione digitale dei messaggi in misura eccedente rispetto al limite del 100% di capacità di ciascuna casella di cui alle precedenti lettere a) e b), qualora richiesti dall'Amministrazione;
- d) **Servizi di supporto tecnologico:** servizi volti a supportare le amministrazioni nel passaggio tecnologico dalla PEC alla PECQ, nella configurazione delle caselle, nell'interfacciamento e personalizzazione delle caselle con i sistemi informativi dell'amministrazione e con le varie applicazioni già presenti presso le amministrazioni (a titolo meramente informativo, il protocollo informatico, gestione per i flussi documentali, gestione di comunicazioni massive, gestione di notifiche, ecc.);

- e) **Servizi inclusi nella fornitura:** servizio di attivazione iniziale, servizio di migrazione, servizio di phase-out, servizio di customer care e di help desk, centro servizi;
- f) **Governance della Convenzione;**
- g) **Attività connesse:** fatturazione, rendicontazione e reportistica.

Si precisa che:

- i servizi di cui alle precedenti lettere c) e d), potranno essere richiesti dall'Amministrazione esclusivamente nel caso in cui siano richiesti i servizi di cui alla precedente lettera a) e/o di cui alla precedente lettera b);
- i servizi di cui alle precedenti lettere e), f) e g) si intendono ricompresi e remunerati con i prezzi offerti, rispettivamente, per i servizi di cui alla precedente lettera a) e/o per i servizi di cui alla precedente lettera b);

Si precisa altresì che:

- i Servizi PEC e i Servizi REM-IT potranno essere erogati dal Fornitore anche in modalità cloud SaaS;
- i Servizi di Conservazione Digitale dovranno essere erogati dal Fornitore in modalità cloud SaaS.

Si veda a tal fine il successivo paragrafo 10.3 e relativi sottoparagrafi.

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 della Convenzione e dei Contratti Attuativi

La durata della Convenzione – pari a quanto indicato nel Disciplinare di Gara e nello Schema di Convenzione – è il periodo di utilizzazione della medesima da parte delle Amministrazioni, ovvero il periodo entro il quale le Amministrazioni potranno emettere Ordinativi di Fornitura nei confronti del Fornitore per l'approvvigionamento delle prestazioni oggetto della Convenzione stessa.

I singoli Contratti Attuativi decorrono a partire dal perfezionamento del Contratto Attuativo e avranno una durata di 48 mesi.

2.3. Modalità di erogazione e remunerazione dei servizi PEC/PECQ

L'appalto prevede l'erogazione dei servizi indicati alle lettere a) e b) del paragrafo 2.1 attraverso un Centro Servizi di proprietà o comunque nella disponibilità del Fornitore.

A tal fine:

- al momento della stipula della Convenzione, l'Aggiudicatario dovrà essere iscritto all'elenco pubblico gestori PEC tenuto dall'AgID, ai sensi dell'art. 14 del Regolamento PEC (come definito al precedente paragrafo 1.2) e consultabile al seguente link <https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/posta-elettronica-certificata/elenco-gestori-pec>;
- in ogni caso l'aggiudicatario dovrà essere operativo al momento di presentazione

della comunicazione di “Pronti al Collaudo” di cui al paragrafo 22.1, lett. i), del Disciplinare di Gara;

- qualora l'«elenco di fiducia» per i servizi REM-IT sia disponibile prima della stipula della Convenzione, l'aggiudicatario al momento della stipula dovrà essere iscritto a tale elenco e i collaudi di cui al precedente punto dovranno essere effettuati con riferimento ai servizi PECQ;
- come previsto al successivo paragrafo 10.2 del presente Capitolato, qualora al momento della stipula della Convenzione non sia ancora disponibile l'«elenco di fiducia» per i servizi REM-IT, il Fornitore dei servizi REM-IT dovrà conseguire l'iscrizione allo stesso entro un termine che verrà successivamente concordato con Consip S.p.A. anche alla luce di quanto sarà previsto dal DPCM.

Per le Amministrazioni che fruiscono già di servizi PEC sarà necessario uno specifico piano di migrazione degli stessi che costituirà parte integrante del Piano dei Fabbisogni (cfr. paragrafo 7.3) che dovrà essere formalmente approvato dall'Amministrazione 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:

- a) su **canoni mensili unitari** per **singola casella attivata**;
- b) su **canoni mensili unitari** per **ciascun TB attivato** per la conservazione digitale dei messaggi della singola casella, eccedenti il 100% della capacità della casella stessa incluso nella fornitura;
- c) a **consumo** per i servizi di **supporto tecnologico**, come quantificati nel Piano dei Fabbisogni.

Si precisa che nel periodo transitorio di migrazione le caselle saranno remunerate sulla base dei canoni offerti e delle quantità effettivamente migrate e attive sulla piattaforma del Fornitore.

Si rileva altresì che i corrispettivi per la prestazione dei servizi matureranno in ragione dei prezzi unitari offerti del Fornitore 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 all'ultimo giorno di ogni mese.**

3. SERVIZI PEC E REM-IT

Nel presente capitolo vengono descritti i servizi PEC e PECQ in termini di fornitura di caselle.

Il Fornitore 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 nell'Appendice 1).

I Servizi PEC di cui al precedente paragrafo 2.1 lett. a) dovranno rispondere ai requisiti previsti dall'attuale normativa di riferimento, di seguito indicata:

1. Regolamento PEC;
2. CAD;
3. Regole Tecniche PEC;

4. ove applicabile in ragione della modalità di erogazione dei servizi, Regolamento Cloud.

I servizi REM-IT di cui al precedente paragrafo 2.1 lett. b) dovranno essere conformi alle regole tecniche pubblicate da AgID con la Determinazione Dirigenziale n. 233/2022 del 9 agosto 2022 e successive versioni, come riportato in premessa.

Il Fornitore, inoltre, nel corso della durata contrattuale e senza oneri aggiuntivi, dovrà impegnarsi ad adottare le misure necessarie per adeguare le caratteristiche dei servizi (PEC e REM-IT) a modifiche sopravvenute (ad esempio: aggiornamento chiavi; 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 e regolatori ivi incluse apposite circolari adottate da AgID, entro i tempi previsti dalla normativa vigente, nell'esercizio delle sue funzioni di vigilanza e controllo sull'attività dei gestori di posta elettronica certificata e dei futuri servizi REM-IT.

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 (compatibilmente con quanto sarà previsto dalle regole tecniche per i servizi REM-IT);
- modalità web, mediante browser web che utilizzino protocolli conformi agli standard riportati nelle regole tecniche.

Il servizio dovrà obbligatoriamente consentire la creazione di caselle sia su nuovi domini di PEC (e successivamente REM-IT) indicati dalle Amministrazioni sia su quelli preesistenti.

Il Fornitore del servizio dovrà pubblicare, su indicazione dell'Amministrazione, le caselle di PEC, e in futuro REM-IT se la normativa lo avrà previsto, sull'Indice degli Indirizzi della Pubblica Amministrazione e dei Gestori dei Pubblici Servizi.

3.1. Piattaforma di erogazione dei servizi

L'erogazione dei servizi PEC e REM-IT da parte del Fornitore avverrà adoperando un'infrastruttura di proprietà o comunque nella disponibilità del Fornitore, ferma restando l'iscrizione al registro PEC/REM-IT come indicato al precedente paragrafo 2.3.

Tale infrastruttura può anche non essere dedicata alle sole Amministrazioni e dovrà obbligatoriamente essere sempre 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.

Per ogni amministrazione dovrà essere garantito, nell'ambito dell'infrastruttura comune, l'isolamento e la protezione dei relativi dati.

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 né per Consip S.p.A., secondo quanto sarà previsto dalle Autorità di settore nell'ambito della propria attività istituzionale. Le prestazioni oggetto della fornitura resteranno comunque sempre quelle di cui al precedente paragrafo 2.1.

L'erogazione dei servizi ed i sistemi coinvolti dovranno soddisfare pienamente le disposizioni di legge richiamate in premessa.

Qualora un'Amministrazione abbia sedi all'estero il Fornitore collaborerà con la stessa – senza alcun onere aggiuntivo – affinché sia adottata la migliore policy per la fruizione del servizio anche da indirizzi IP fuori dal territorio nazionale.

3.2. Caratteristiche e Tipologia delle caselle

Il servizio consiste nella fornitura di caselle PEC (poi REM-IT o PECQ, come descritto precedentemente) per consentire ai titolari e agli utenti delle caselle di comunicare, tramite messaggi asincroni, comprendenti eventuali allegati (creati, spediti e ricevuti in formato elettronico dalle postazioni di lavoro individuali) sia con l'interno sia con l'esterno dell'Amministrazione, con corrispondenza elettronica avente valore legale, secondo quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale.

Il servizio sarà differenziato per modalità di accesso, capacità e volumi di traffico, prevedendo le seguenti tipologie di caselle, come di seguito elencato e successivamente descritte in dettaglio:

- **standard**, le cui caratteristiche sono descritte alla successiva sezione 3.2.1;
- **strutturata**, le cui caratteristiche sono descritte alla successiva sezione 3.2.2 ;
- **massiva small**, le cui caratteristiche sono descritte alla successiva sezione 3.2.3;
- **massiva medium**, le cui caratteristiche sono descritte alla successiva sezione 3.2.4;
- **massiva large**, le cui caratteristiche sono descritte alla successiva sezione 3.2.5.
- **massiva extra large**, le cui caratteristiche sono descritte alla successiva sezione 3.2.6
- **massiva mega**, le cui caratteristiche sono descritte alla successiva sezione 3.2.7.

Le **caratteristiche comuni a tutte le tipologie di caselle** sono le seguenti:

- invio dello stesso messaggio fino ad almeno 1000 destinatari;
- dimensione massima dei messaggi pari ad almeno 50 MB per caselle adoperate tramite client;
- possibilità di recupero autonomo della password (c.d. "reset password") attraverso apposito link di reset e secondo quanto previsto dalle normative di settore relativamente alla sicurezza delle password;
- Conservazione digitale dei messaggi inviati/ricevuti dalla singola casella (opzionale e su richiesta dell'Amministrazione) per uno spazio complessivo – per casella – pari alla dimensione unitaria della stessa;
- invio automatico di messaggi di alerting alle caselle che non vengono accedute da almeno sei mesi;
- invio automatico di messaggi di alerting alle caselle che hanno raggiunto il 90% dello spazio previsto.

I destinatari effettivi, tra i referenti dell'Amministrazione, cui inviare messaggi di *alerting* sopra citati, saranno concordati con la singola Amministrazione attraverso il Piano di Fabbisogni successivamente descritto.

Per le caselle non mediate da applicazioni, la dimensione massima dei messaggi (di cui al secondo punto del precedente elenco) deve essere scalabile a 70 MB per interfaccia web ovvero fino a 100 MB se presente un allegato di tale dimensione.

Le **caratteristiche comuni alle tipologie di caselle standard e strutturate**, in aggiunta alle precedenti, sono di seguito riportate:

- avvisi via SMS (verso un numero mobile preconfigurato) o e-mail (indirizzo ordinario preconfigurato) dell'arrivo di un nuovo messaggio PEC/REM-IT;
- inoltre dei messaggi di PEC/REM-IT ricevuti verso un indirizzo e-mail (la c.d. posta elettronica ordinaria).

Dovrà essere prevista una modalità di ricerca delle mail e delle ricevute, secondo regole personalizzabili dall'Amministrazione.

Su richiesta dell'Amministrazione dovrà essere garantita la funzionalità di accesso, attraverso le proprie credenziali e la propria autenticazione, a più caselle all'interno del medesimo dominio (c.d. **accesso multicasella**).

Nel Piano operativo descritto successivamente, il Fornitore individuerà i browser e i client compatibili con la propria piattaforma.

Con riguardo alla configurazione delle caselle dovrà essere possibile che il "nome" della casella possa essere scelto autonomamente dall'Amministrazione, **fermo restando la normativa tecnica di settore che vincola i gestori PEC (e successivamente REM-IT) alle prescrizioni di sicurezza dovute**.

In sede di creazione delle caselle si richiede che il primo cambio password avvenga al primo accesso.

Nell'ambito della fornitura dovrà essere previsto un servizio di "Help Desk" (1° e 2° livello) per la gestione delle richieste di assistenza agli utenti e per le richieste di "change" da parte dei referenti dell'Amministrazione, da erogare con le modalità di cui al successivo paragrafo 7.7. Per le richieste di assistenza legate a caselle mediate da applicazioni dovrà essere attivabile direttamente l'help desk di 2° livello.

Il servizio dovrà obbligatoriamente permettere, soltanto su richiesta dell'Amministrazione espressa all'interno del Piano dei Fabbisogni, la possibilità di inibire il colloquio con caselle di posta elettronica ordinaria.

Per le caselle strutturate e ad uso massivo, il Fornitore dovrà inviare all'Amministrazione 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.

Per le caselle massive dovrà essere disponibile un prospetto riepilogativo delle spedizioni effettuate. Per tali caselle dovrà anche essere possibile l'invio a una lista di destinatari (per esempio attraverso

caricamento di una lista secondo un formato definito dal Fornitore) con la possibilità di personalizzare l'oggetto e il corpo del messaggio per ciascun destinatario.

Per quanto concerne la tipologia di ricevuta della consegna l'Amministrazione dovrà poter scegliere in sede di piano di fabbisogni se riceverla breve, sintetica oppure completa.

Il Fornitore dovrà provvedere, secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento, al passaggio completo delle caselle PEC alle caselle REM-IT.

In particolare, concordemente a quanto sarà previsto dal DPCM, il Fornitore dovrà comunicare a ciascuna Amministrazione – se possibile almeno sessanta giorni prima della Data di Switch-On – l'avvio del processo di adeguamento ai nuovi servizi PECQ, informando l'Amministrazione sulle specifiche peculiarità dei nuovi servizi e supportandola per quanto possibile in merito all'organizzazione e agli impatti sulla stessa.

Si precisa che l'adeguamento delle caselle ai nuovi servizi PECQ avverrà senza alcun onere aggiuntivo per la stessa e si dovrà sempre privilegiare l'identificazione automatica del titolare della casella, ovvero attraverso un sistema di riconoscimento automatico basato sull'identità digitale (quale per esempio SPID, firme qualificate e/o digitali ai sensi di quanto previste dalla sezione II del CAD, la CIE/CNS, ecc.).

Nel Piano dei Fabbisogni sarà prevista un'apposita sezione al fine di stimare *ex ante* la numerosità dell'identificazione non automatica dei titolari delle caselle: tale attività sarà erogata nell'ambito dei servizi di cui al successivo paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** e sarà dettagliatamente descritta nel Piano dei Fabbisogni.

Il Fornitore dovrà garantire che al termine del processo di identificazione del titolare la singola casella sia conforme ai nuovi standard REM-IT.

Analogamente, nelle more della messa in esercizio della nuova piattaforma REM-IT, il Fornitore dovrà illustrare all'Amministrazione le differenze peculiari fra i Servizi PEC e Servizi REM-IT. In particolare, dovrà supportare l'Amministrazione nella formazione ai dipendenti del processo di autenticazione forte previsto dai nuovi standard, garantendo l'utilizzo gratuito di un'App per l'autenticazione forte o di altro canale valido (SMS).

Si precisa che nel caso fosse necessario l'utilizzo di un dispositivo OTP per l'indisponibilità di apposita App ovvero nel caso in cui l'Amministrazione non è all'uopo strutturata nemmeno per altro canale valido, il Fornitore dovrà fornire tale dispositivo in comodato d'uso gratuito per l'intera durata dei contratti attuativi.

3.2.1. Caselle Standard

Le caselle standard dovranno possedere le seguenti caratteristiche tecniche:

- dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 12 Gigabyte;
- accesso monoutente;
- numero massimo di messaggi inviati al giorno pari ad almeno 500;

3.2.2. Caselle Strutturate

Le caselle strutturate dovranno possedere le seguenti caratteristiche tecniche:

- dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 24 Gigabyte;
- accesso multiutente profilato, ossia con credenziali di accesso personali, e/o mediato da un'applicazione (esclusa dalla fornitura) a traffico non massivo (nel caso dei servizi REM-IT, la titolarità della casella sarà conforme a quanto previsto dalla relativa normativa; dovrà essere tuttavia garantito l'accesso a più utenti, con credenziali e autenticazioni personali e con la conservazione dei relativi log di accesso);
- numero massimo di messaggi inviati giorno pari ad almeno 500;
- numero massimo di invii al minuto pari ad almeno 50 (nel caso di accesso mediato da applicazione);

3.2.3. Caselle massive small

Le caselle massive small dovranno possedere le seguenti caratteristiche tecniche:

- dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 30 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.

3.2.4. Caselle massive medium

Le caselle massive medium dovranno possedere le seguenti caratteristiche tecniche:

- dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 60 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.

3.2.5. Caselle massive large

Le caselle massive large dovranno possedere le seguenti caratteristiche tecniche:

- dimensione unitaria delle caselle pari a 90 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.

3.2.6. Caselle massive extra large

Le caselle massive extra-large dovranno possedere le seguenti caratteristiche tecniche:

- dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 180 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.

3.2.7. Caselle massive mega

Le caselle massive mega dovranno possedere le seguenti caratteristiche tecniche:

- dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 240 Gigabyte
- accesso mediato da un'applicazione;
- numero massimo di messaggi inviati al giorno pari ad almeno 100.000, eventualmente ampliabile – su richiesta dell'Amministrazione e per determinati intervalli temporali – anche fino a 2.500.000 di messaggio inviati al giorno;
- numero massimo di messaggi al minuto pari ad almeno 10.000;
- dimensione media dei messaggi pari ad almeno 200 Kbyte.

4. SERVIZI DI SUPPORTO TECNOLOGICO

I servizi di supporto tecnologico consistono in:

- Servizi di configurazione delle caselle
- Servizi di interfacciamento ai sistemi informativi.

I suddetti servizi potranno essere acquistati solo dalle Amministrazioni aderenti alla Convenzione e che abbiano contestualmente contrattualizzato la fornitura di caselle.

4.1. Servizi di configurazione delle caselle.

Tali servizi consisteranno nel supporto alle amministrazioni per la configurazione completa delle caselle, anche secondo quanto definito al precedente paragrafo 3.2 e in ogni caso anche a seguito del passaggio dalla PEC alla PECQ.

Potranno essere richiesti dalle amministrazioni servizi di personalizzazione delle interfacce web per l'accesso alle caselle, almeno con l'inserimento del logo dell'Amministrazione e la personalizzazione di caratteri, colori e immagini, a seconda dell'identità visiva della stessa.

Entro 10 giorni dal perfezionamento del Contratto Attuativo, o nel termine migliorativo eventualmente offerto, il Fornitore dovrà mettere a disposizione della singola Amministrazione le credenziali di accesso al portale di cui al successivo par. 7.1.

Con riferimento alle Amministrazioni, così come catalogate nell'Appendice 2 e al passaggio tecnologico dalla PEC alla PECQ, è richiesto che il processo di adeguamento di ciascuna casella ai nuovi requisiti previsti dalla PECQ, , abbia una durata massima non superiore a quanto riportato nella seguente tabella, salvo eventuali tempistiche diverse imposte dal DPCM che dovranno in quel caso essere rispettate:

Tipologia Amministrazione	Durata massima (in giorni)
Amministrazione di tipo 1	60 giorni
Amministrazione di tipo 2	45 giorni
Amministrazione di tipo 3	30 giorni

4.2. Servizi di interfacciamento ai sistemi informativi

Tali servizi consisteranno nello sviluppo e supporto per l'amministrazione nell'interfacciamento dei servizi PEC (e successivamente REM-IT) con i sistemi informativi propri dell'amministrazione. A seconda di quanto definito nel Piano dei Fabbisogni, il Fornitore dettaglierà nel Piano operativo i servizi che provvederà ad erogare, anche in relazione ad eventuali peculiarità presentate in sede di relazione tecnica.

Il personale del Fornitore impiegato in tale attività sarà in grado di supportare l'Amministrazione 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, anche attraverso API (Application Protocol Interface), esistenti o nuove, che consentono l'interfacciamento fra i sistemi interni dell'amministrazione e la piattaforma PEC/PECQ. Inoltre, il Fornitore supporterà l'Amministrazione nelle fasi di test, di configurazione e di integrazione.

4.3. Figure Professionali

I servizi di supporto tecnologico verranno erogati dal Fornitore attraverso le figure professionali di seguito descritte:

- i. Project Manager
- ii. Architetto
- iii. Sistemista senior
- iv. Sistemista

come meglio declinate nei sottostanti paragrafi.

Tutte le risorse che il Fornitore impiegherà per l'erogazione dei servizi di supporto tecnologico dovranno essere adeguate al ruolo ricoperto e dovranno essere in possesso almeno dei requisiti minimi espressi nei seguenti paragrafi, integrati con tutte le migliorie eventualmente indicate in Offerta Tecnica.

La tariffa offerta per il servizio in giorni/persona si riferisce al Giorno/Team, per tale intendendosi apposito Team di Lavoro (pari a 8 ore lavorative) composto per singolo servizio obbligatoriamente come segue:

Mix figure professionali per Servizi di configurazione delle Caselle

figura professionale	allocazione
Project Manager	5%
Architect	10%

Sistemista Senior	15%
Sistemista	70%

Mix figure professionali per Servizi di interfacciamento con i sistemi informativi

figura professionale	allocazione
Project Manager	10%
Architect	20%
Sistemista Senior	40%
Sistemista	30%

In particolare, il Fornitore si renderà disponibile a eventuali verifiche dell'Amministrazione in fase di esecuzione rispetto alla composizione dei suddetti team.

Il Team di Lavoro è sotto la responsabilità e l'organizzazione del fornitore.

Nel Piano dei Fabbisogni la singola Amministrazione specificherà nel dettaglio le quantità richieste in giorni/team.

A tal fine, per ciascun profilo professionale le competenze ed esperienze indicate nei seguenti paragrafi devono essere presenti nel complesso delle risorse professionali che il Fornitore metterà a disposizione dell'Amministrazione per l'erogazione dei servizi e **NON** devono essere interamente possedute da un'unica risorsa, fermo restando che una determinata risorsa potrà coprire soltanto una figura professionale. Resta inteso che, al contrario, i titoli di studio (o la cultura equivalente) e l'anzianità lavorativa dovranno essere posseduti da ciascuna risorsa.

Inoltre, il Piano dei Fabbisogni dell'Amministrazione sarà corredato dalla descrizione del contesto tecnologico attuale e futuro di riferimento. Permane in ogni caso l'obbligo per il Fornitore di erogare i servizi di supporto tecnologico richiesti anche a fronte di significative variazioni del suddetto contesto tecnologico, adeguando le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguato, fermo restando quanto previsto nel presente documento.

Ciascun profilo professionale si riferisce a risorse professionali con ampia esperienza, competenza funzionale e tecnica per i servizi di Supporto Tecnologico e non ad una singola persona. Tali competenze dovranno essere costantemente aggiornate all'evoluzione della tecnologia e della normativa di riferimento, nonché degli standard, delle linee guida e best practices applicabili.

L'Aggiudicatario dovrà presentare all'Amministrazione, entro le tempistiche indicate nel Piano dei Fabbisogni, i CV delle risorse proposte per l'erogazione del servizio, in accordo con i requisiti minimi o i migliorativi eventualmente offerti.

Sulla base dei CV presentati l'Amministrazione procederà alla verifica che il personale proposto sia in linea con i requisiti minimi e gli eventuali requisiti migliorativi offerti, riservandosi la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV. Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo, l'Amministrazione procederà alla richiesta formale di sostituzione inviando apposita richiesta di sostituzione, in cui

indicherà puntualmente la risorsa che ritiene inadeguata, le relative motivazioni in riferimento ai requisiti minimi e/o migliorativi di gara, la “data prevista di sostituzione” ai fini degli indicatori di qualità. La presentazione del CV della nuova risorsa in sostituzione dovrà quindi avvenire entro 5 giorni lavorativi. La richiesta di sostituzione potrà avvenire anche successivamente all’avvio del servizio, laddove l’Amministrazione riscontri che il personale impiegato non sia adeguato ad effettuare le attività richieste.

Il Fornitore, in caso necessiti di sostituire il personale allocato presso l’Amministrazione, dovrà darne opportuna comunicazione all’Amministrazione stessa entro 10 giorni lavorativi dalla sostituzione della stessa, indicando al contempo la nuova risorsa subentrante e inviando il relativo CV (e le eventuali certificazioni). La nuova risorsa dovrà possedere tutte le caratteristiche di quella in sostituzione. L’Amministrazione valuterà il nuovo CV, anche mediante colloquio, ai fini dell’autorizzazione alla sostituzione.

I CV delle figure professionali da impiegare dovranno essere resi disponibili alle Amministrazioni rispettando lo schema indicato nell’Appendice 3. Sarà facoltà dell’amministrazione indicare un diverso template. In ogni caso, dovranno essere particolarmente dettagliate le competenze ed esperienze tecniche al fine di verificare la corrispondenza con i requisiti minimi, gli eventuali requisiti migliorativi offerti e il contesto dell’Amministrazione.

4.3.1. Project Manager

- i. *Titolo di studio:* **Laurea magistrale vecchio ordinamento o specialistica o cultura equivalente** (la cultura equivalente corrisponde a 5 anni di esperienza lavorativa addizionale);
- ii. *Profilo professionale:* **Senior** (almeno 10 anni di esperienza);
- iii. *Seniority professionale:* **almeno 5 anni di esperienza**, nel ruolo di Team Leader, nella conduzione e realizzazione di progetti ICT;
- iv. *Ruolo:* è **responsabile della gestione del Team** messo a disposizione dal Fornitore, garantendo il conseguimento dei risultati programmati;
- v. *Attività richieste:*
 - Redazione di **documentazione** di progetto;
 - **Controllo** realizzazione procedure;
 - Stima di **risorse** per realizzazione di progetto;
 - Stima di **tempi e pianificazione** attività;
 - **Responsabilità e coordinamento** di gruppi di progetto;
- vi. *Conoscenze e competenze specifiche:*
 - Conoscenza approfondita dei sistemi PEC/PECQ, delle interfacce verso sistemi di gestione documentale, di firma qualificata, di protocollo informatico, ecc.;
 - Metodi e tecniche di **gestione di gruppi di lavoro** compositi ed eventualmente distribuiti geograficamente;

- Esperienza nella pianificazione, nel coordinamento e nella **conduzione di progetti software**;
- Capacità di negoziazione e di valutazione, conoscenza di contrattualistica relativa all'I.C.T., di elementi di economia e di organizzazione aziendale;
- Realizzazione di business plan, studi di fattibilità, analisi costi benefici.
- Conoscenza del mercato e trend evolutivi dell'I.C.T.

4.3.2. Architetto

- i. *Titolo di studio*: **Laurea magistrale vecchio ordinamento o specialistica o cultura equivalente** (la cultura equivalente corrisponde a 5 anni di esperienza lavorativa addizionale);
- ii. *Profilo professionale*: **Senior** (almeno 7 anni di esperienza);
- iii. *Seniority professionale*: **almeno 5 anni di esperienza** specifica su progetti complessi;
- iv. *Ruolo*: è **responsabile dell'implementazione** dei servizi di supporto tecnologico per la specifica amministrazione;
- v. *Attività richieste*:
 - Progettazione delle soluzioni richieste con il Piano dei fabbisogni;
 - Redazione della relativa **documentazione** di progetto;
 - **Controllo** realizzazione procedure;
- vi. *Conoscenze e competenze specifiche*:
 - Conoscenza approfondita dei sistemi PEC/PECQ, delle interfacce verso sistemi di gestione documentale, di firma qualificata, di protocollo informatico, ecc.;
 - Metodologie di valutazione delle dimensioni di un progetto;
 - Conoscenza della Pubblica Amministrazione;
 - Conoscenza approfondita di metodi e sistemi per lo sviluppo dei sistemi informatici;
 - Tecniche e metodologie di **produzione del software**.

4.3.3. Sistemista Senior

- i. *Titolo di studio*: **Laurea magistrale vecchio ordinamento o specialistica o cultura equivalente** (la cultura equivalente corrisponde a 5 anni di esperienza lavorativa addizionale);
- ii. *Profilo professionale*: **Senior** (almeno 5 anni di esperienza);
- iii. *Seniority professionale*: **almeno 3 anni di esperienza** specifica su progetti complessi, con capacità di intervento su sistemi operativi, RDBMS, web services, package;
- iv. *Ruolo*: contribuisce **all'implementazione** dei servizi di supporto tecnologico per la specifica amministrazione;
- v. *Attività richieste*:
 - Implementazione delle soluzioni richieste con il Piano dei Fabbisogni e formalizzate nel Piano operativo;

- Redazione della **documentazione** di progetto di competenza;
- vi. *Conoscenze e competenze specifiche:*
 - Conoscenza dei sistemi PEC/PECQ, delle interfacce verso sistemi di gestione documentale, di firma qualificata, di protocollo informatico, ecc;
 - Principali sistemi operativi
 - Principali piattaforme e-mail
 - Principali RDBMS
 - Web server e application server
 - Tool avanzati per l'amministrazione dei sistemi
 - Reti telematiche (WAN) e reti locali (LAN), basate su protocolli standard
 - Sistemi di sicurezza
 - Tool per il monitoraggio delle applicazioni
 - Tool per il monitoraggio di PDL, server, apparati attivi di rete

4.3.4. Sistemista

- i. *Titolo di studio:* **Laurea magistrale vecchio ordinamento o specialistica o cultura equivalente** (la cultura equivalente corrisponde a 5 anni di esperienza lavorativa addizionale);
- ii. *Profilo professionale:* **Junior** (almeno 2 anni di esperienza);
- iii. *Seniority professionale:* **almeno 2 anni di esperienza** specifica su progetti, con capacità di intervento su sistemi operativi, RDBMS, web services, package;
- iv. *Ruolo:* supporta nell'**implementazione** dei servizi di supporto tecnologico per la specifica amministrazione;
- v. *Attività richieste:*
 - Supporto all'implementazione delle soluzioni richieste con il Piano dei Fabbisogni e formalizzate nel Piano operativo;
 - Redazione della **documentazione** di progetto di competenza;
- vi. *Conoscenze e competenze specifiche:*
 - Conoscenza dei sistemi PEC/PECQ;
 - Principali sistemi operativi;
 - Principali piattaforme e-mail;
 - Principali RDBMS;
 - Web server e application server;
 - Tool avanzati per l'amministrazione dei sistemi;
 - Reti telematiche (WAN) e reti locali (LAN), basate su protocolli standard;
 - Capacità di testing;
 - Utilizzo delle principali metodiche di system, network ed application monitoring.

5. SERVIZI DI CONSERVAZIONE DIGITALE

Nell'ambito della presente iniziativa, i Servizi di Conservazione Digitale sono così articolati:

- 1) spazio di conservazione digitale incluso nelle caselle come disciplinato al precedente paragrafo 3.2;
- 2) conservazione digitale dei messaggi in misura eccedente rispetto al limite del 100% di capacità di ciascuna casella.

Entrambi i suddetti servizi sono opzionali e dovranno essere eseguiti solamente se richiesti dall'Amministrazione nel Piano dei fabbisogni.

In entrambi i casi la disponibilità in linea dei dati conservati deve essere garantita per l'intera durata del singolo contratto attuativo. Il servizio deve consentire la conservazione dei contenuti delle caselle garantendone la validità legale e preservandone nel tempo l'integrità e l'autenticità. Inoltre, per figure appositamente identificate ed autorizzate dall'Amministrazione dovrà essere possibile ricercare, consultare ed esibire all'occorrenza i messaggi.

In particolare, all'atto dell'attivazione del servizio, l'incaricato dell'Amministrazione al ruolo di Addetto alla Conservazione Digitale dovrà ricevere le credenziali necessarie all'accesso al servizio per la ricerca e l'esibizione dei documenti sottoposti a conservazione digitale, tramite il quale l'Addetto potrà recuperare e consultare tutti i messaggi sottoposti al processo.

Alla fine di ogni mese, per ogni casella, tutti i messaggi e le ricevute presenti per tale mese devono essere automaticamente sottoposti al processo di Conservazione Digitale, salvo quanto diversamente richiesto dall'Amministrazione. Deve essere data la possibilità all'Amministrazione, 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, ovvero documenti in grado di contenere tutte le informazioni necessarie per le quali viene richiesta l'esibizione.

I livelli di servizio per i Servizi di Conservazione Digitale sono indicati al successivo paragrafo 8.2 e nell'Appendice 1.

6. SERVIZI DI MIGRAZIONE

6.1. 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 PEC (ovvero REM-IT qualora l'adesione alla Convenzione da parte dell'Amministrazione avvenga successivamente al passaggio tecnologico fra i due servizi) nel caso in cui non sia necessaria la migrazione dei dati (a titolo di esempio non esaustivo, è il caso di nuove amministrazioni che vengano istituite nel corso di vigenza della Convenzione le quali non hanno ancora ovviamente un "pregresso", ma devono attivare ex novo le proprie caselle).

A fronte del Piano dei Fabbisogni e del relativo piano operativo di cui alla successiva sezione 7.3, il Fornitore provvederà all'attivazione di tutti i servizi richiesti entro un termine che non potrà essere superiore ai 30 giorni o il termine migliorativo eventualmente offerto dalla data di perfezionamento

del Contratto Attuativo, pena l'applicazione delle penali di cui in Appendice 1. Al termine dell'attivazione iniziale il Fornitore invierà apposita comunicazione di avvenuta attivazione.

6.2. 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 dei servizi oggetto della presente Convenzione in continuità con il preesistente, ossia senza perdita di dati e almeno con le stesse modalità di accesso (client e web browser). Tale passaggio potrà riguardare solo i Servizi PEC solamente fino alla data di Switch – Off. Il medesimo dovrà invece riguardare necessariamente solo i Servizi REM-IT dopo la data di Switch-Off.

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

L'Amministrazione dovrà convocare il Fornitore uscente e il subentrante per stabilire le più idonee e veloci modalità di migrazione dei dati.

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.). Per evidenti ragioni di tutela della sicurezza, si precisa altresì che la migrazione non prevede l'utilizzo delle stesse credenziali di accesso esistenti ma dovranno essere generate nuove credenziali di accesso (nome utente e one-time-password) e la password di accesso sia necessariamente impostata dall'utente al primo accesso al sistema.

Qualora la migrazione dovesse avvenire in "regime REM-IT" le regole delle credenziali saranno quelle stabilite dalle apposite regole tecniche.

Il piano di migrazione, che sarà approvato dall'Amministrazione con l'approvazione del piano operativo di cui al successivo paragrafo 7.3.2, non potrà avere, rispetto alla data di perfezionamento del Contratto Attuativo, una durata superiore rispetto a quanto riportato nelle seguenti tabelle, a seconda del tipo di Amministrazione, come indicata nell'apposita Appendice 2, e della mole di dati trattati, o la durata migliorativa eventualmente offerta:

Tabella 1 - Durata piano di migrazione

Tipologia Amministrazione	Durata massima
Amministrazione di tipo 1 (DPMIGRAMM1)	5 mesi
Amministrazione di tipo 2 (DPMIGRAMM2)	3 mesi
Amministrazione di tipo 3 (DPMIGRAMM3)	2 mese

Tabella 2 - Incrementi al piano di migrazione

Tipologia Amministrazione	Incremento durata massima per conservazione
Amministrazione di tipo 1 (INCRPMIGRAMM1)	3 mesi
Amministrazione di tipo 2 (INCRPMIGRAMM1)	2 mesi

In particolare, il Fornitore avrà diritto agli incrementi di cui alla precedente tabella qualora l'Amministrazione evidenzi l'esigenza di un trasferimento di dati superiore a 50 TB.

Ai fini del calcolo del periodo inerente alle verifiche ispettive, di cui al successivo paragrafo 8.1, si considera l'unità di misura "1 mese" pari convenzionalmente a 30 giorni.

Si precisa che la migrazione riguarderà soltanto le caselle attive dell'Amministrazione. Se richiesto dall'Amministrazione, la migrazione di messaggi in conservazione verso i servizi di conservazione digitale eventualmente contrattualizzati in questa Convenzione, dovranno avere la precedenza sul resto delle caselle da migrare poiché l'Amministrazione può avere necessità della piena operatività dei messaggi per interessi probatori in giudizio.

Eventuali ritardi legati ad inadeguatezze di tipo organizzativo, tecniche e procedurali dell'Amministrazione, 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 e degli eventuali dati in conservazione avverrà tramite le soluzioni migliori concordate con l'Amministrazione e con il fornitore uscente: queste potranno essere supporti ottico/magnetici, NAS o attraverso un flusso dati a 1 Gb/s che saranno a carico del Fornitore.

Al termine del processo di migrazione il Fornitore invierà apposita comunicazione di avvenuta migrazione dei servizi (rapporto conclusivo).

Il mancato rispetto dei tempi presenti nel piano di migrazione comporterà l'applicazione delle penali previste nell'Appendice 1.

6.3. 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 e/o al Fornitore subentrante di poter erogare il servizio ed effettuare la migrazione delle caselle e degli eventuali dati in conservazione.

L'Amministrazione potrà richiedere al Fornitore la partecipazione a una riunione operativa con il

Fornitore subentrante al fine di coordinare e pianificare il passaggio fra i due fornitori nel più breve tempo possibile.

Il Fornitore dovrà consegnare tutta la documentazione aggiornata alla data prevista per la migrazione dell'amministrazione ed effettuare il passaggio di know-how all'Amministrazione o al personale esterno da essa designato, rilasciare le componenti del servizio (configurazioni e dati) di proprietà dell'Amministrazione su supporti magneto-ottici o NAS del subentrante (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 o NAS 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 dovranno essere consegnati in un formato standard da concordare con l'Amministrazione e il Fornitore subentrante.

Il contenuto delle caselle dovrà essere consegnato almeno su file in formato *.pst*, *.mbox*, *Maildir++*, *Mdbx*, ovvero in formati di uso comune, sempre in accordo con l'Amministrazione e il Fornitore subentrante. In ogni caso il Fornitore dovrà rendersi disponibile, senza oneri aggiuntivi, ad adottare la soluzione più performante per la migrazione dei dati delle caselle sull'infrastruttura del Fornitore subentrante o dell'Amministrazione, anche attraverso apposita connessione dati.

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

Per i dati in conservazione digitale dovrà essere concordata con l'Amministrazione la specifica gestione del phase-out almeno sei mesi prima della scadenza del Contratto Attuativo, nel rispetto di quanto previsto al successivo paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata..**

7. GOVERNANCE E CONTRATTI ATTUATIVI

Prima della stipula della Convenzione, il Fornitore dovrà inviare – con le tempistiche descritte nel presente capitolato – la seguente documentazione:

- Nomina del Responsabile della Convenzione e della struttura organizzativa dei Responsabili Territoriali della Convenzione (cfr. 7.1 e 7.2);
- Piano di Collaudo (cfr. 9).

Tutte le altre rilevazioni e tutta la reportistica di cui ai successivi capitoli e paragrafi dovranno essere consegnate entro i termini ivi indicati. 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.

La modalità di consegna prevista per la documentazione prevista nel presente Capitolato e richiesta

dall'Amministrazione e/o dalla Consip S.p.A. sarà effettuata mediante inoltro via PEC (e in futuro via REM-IT).

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

Il Fornitore dovrà erogare i servizi previsti nella presente sezione attraverso un Portale che potrà essere anche il medesimo di quanto specificato in precedenza al capitolo 4, senza alcun onere aggiuntivo per l'amministrazione. Per quanto di competenza, il Fornitore garantirà un accesso sicuro a tale portale anche a Consip S.p.A. per l'espletamento delle proprie attività di monitoraggio e analisi della Convenzione previste nel presente Capitolato.

7.1. Governance della Convenzione

Ai fini della gestione della Convenzione, il Fornitore dovrà nominare un **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 magistrale, specialistica o vecchio ordinamento 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:

1. cura solo i rapporti con Consip S.p.A. e non con le Amministrazioni, fatta salva l'ipotesi di un suo diretto ed eventuale coinvolgimento su questioni riguardanti le singole Amministrazioni, comunque per motivi di carattere straordinario o per particolari complessità, e su specifica richiesta di Consip S.p.A., nonché fatta salva l'ipotesi di cui al successivo punto 9;
2. impostazione, organizzazione, pianificazione e controllo di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste su tutto il territorio nazionale, anche organizzando una specifica governance a due livelli – uno di tipo manageriale dallo stesso presieduto (per problematiche di particolare rilievo e per la revisione dei piani operativi) e uno di tipo operativo (per la gestione delle attività ordinarie) su richiesta dell'Amministrazione;
3. avrà l'obbligo di fornire le informazioni richieste da Consip S.p.A. o dall'Amministrazione Contraente, 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 all'Appendice 1;
4. coordinamento dei singoli referenti del servizio e supervisione delle attività a partire dal

- momento di ricezione degli Ordinativi di fornitura;
5. controllo del rispetto di quanto contenuto nel piano operativo;
 6. monitoraggio dell'andamento dei servizi erogati e controllo del rispetto delle prestazioni previste per i vari OdF;
 7. monitoraggio dell'andamento dei livelli di servizio per tutto il periodo di efficacia dei singoli OdF della Convenzione;
 8. reporting mensile, o comunque in ogni caso di esplicita richiesta da parte di Consip S.p.A., sull'andamento della Convenzione;
 9. gestione dei reclami/disservizi/segnalazioni di Consip S.p.A., e/o da parte delle Amministrazioni, 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 in Appendice 1. Ogni segnalazione con le relative deduzioni dovranno essere inviate attraverso comunicazioni scritte e trasmesse a Consip S.p.A. e/o alle Amministrazioni via PEC (e, dopo la data di Switch-Off, REM-IT).

Il Fornitore dovrà sempre mettere a disposizione di ciascuna Amministrazione, a proprio carico, un portale per il provisioning personalizzato di tutti i servizi previsti in Convenzione, che dovrà essere reso disponibile entro 30 giorni solari dalla data di stipula della Convenzione, salvo eventuali tempistiche migliorative eventualmente offerte.

Tale portale dovrà obbligatoriamente contenere una funzionalità di "self provisioning", cui sia possibile accedere tramite interfaccia web. La funzionalità dovrà permettere agli utenti autorizzati dell'Amministrazione (strutture tecniche) di creare/attivare/disattivare autonomamente caselle e liste di distribuzione, sia singole (input da web) sia multiple (input da file).

Tramite il suddetto portale, qualora l'Amministrazione lo richieda espressamente nel Piano dei Fabbisogni, 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.

7.2. Governance degli OdF

Contestualmente al Responsabile della Convenzione, il Fornitore dovrà nominare la struttura organizzativa dei Responsabili Territoriali della Convenzione per la *governance* degli OdF e del rapporto con le Amministrazioni per l'intera durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi, indicando i riferimenti comprensivi di telefono fisso, mobile, e indirizzo e-mail.

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 e nella guida alla Convenzione che sarà pubblicata con l'attivazione della Convenzione.

Al fine di garantire la massima efficacia nell'interazione tra l'Amministrazione e il Fornitore in tutte le

fasi dell'erogazione dei servizi, il Fornitore medesimo dovrà mettere a disposizione di ciascuna Amministrazione 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 presenti nella macro-zona territoriale del Sud e delle isole (Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia, Sardegna);
- almeno 2 (due) referenti specifici che opereranno esclusivamente per le Amministrazioni dello Stato ed enti economici pubblici o società a capitale interamente pubblico di tipo *critical* (INAIL, INPS, SOGEI).

Per amministrazioni di tipo 1, secondo la classificazione riportata in Appendice 2, il Fornitore potrà proporre in sede di relazione tecnica una struttura di governance evoluta che tenga conto delle peculiarità di tali amministrazioni, provvedendo anche a fornire un referente tecnico per problematiche che dovessero insorgere.

Il Fornitore dovrà provvedere, inoltre, a comunicare esplicitamente alle Amministrazioni, a seguito della ricezione del Piano dei Fabbisogni di cui alle successive sezioni, il nominativo e i riferimenti 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 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 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;
- a conclusione delle attività di migrazione 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. 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, 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 all'Appendice 1.

7.3. Perfezionamento dei Contratti Attuativi

Nel prosieguo del paragrafo si descrivono le attività in carico all'Amministrazione e al Fornitore propedeutiche al perfezionamento dei Contratti Attuativi.

Le attività prodromiche al perfezionamento dei Contratti Attuativi sono articolate in due fasi:

- una **preliminare**, dove l'Amministrazione – attraverso la piattaforma di e-Procurement – invia al Fornitore il proprio piano dei fabbisogni;
- una **esecutiva**, dove il Fornitore dovrà redigere un piano operativo da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione (controfirmato digitalmente) e che dovrà essere da questa allegato all'Ordine che effettuerà attraverso la piattaforma di e-Procurement.

Tutte le fasi, sia quella preliminare sia quella esecutiva, dell'adesione alla Convenzione da parte delle Amministrazioni e del conseguente perfezionamento dei Contratti Attuativi, dovranno svolgersi **soltanto** attraverso la piattaforma di e-procurement.

Di seguito sono descritte dettagliatamente le fasi.

7.3.1. Fase Preliminare

L'Amministrazione, prima dell'invio dell'Ordinativo di Fornitura, invierà al Fornitore, **sempre attraverso la piattaforma**, il proprio **Piano dei fabbisogni**, compilato seguendo le istruzioni indicate nella Guida alla Convenzione (documento che verrà pubblicato sul sito www.acquistinretepa.it).

Il formato del Piano dei fabbisogni verrà concordato con Consip S.p.A. 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.

Entro 30 (trenta) giorni dal Piano dei fabbisogni, il Fornitore 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 nell'Appendice 1.

7.3.2. Fase Esecutiva

Il Fornitore dovrà predisporre e inviare all'Amministrazione, sulla base del Piano dei Fabbisogni

ricevuto, un **piano operativo** 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;
- il prezzo complessivo della fornitura suddiviso tra i diversi servizi richiesti.

Qualora l'Amministrazione 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.

L'Amministrazione, entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento del piano operativo, potrà, in alternativa:

- approvare il menzionato piano operativo e procedere attraverso l'OdF 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, **il Fornitore dovrà rifiutare l'OdF**;
- richiedere chiarimenti e/o modifiche e/o integrazioni del piano operativo.

In caso di ritardo dell'Amministrazione nell'approvazione ovvero nella richiesta di chiarimenti e/o modifiche, ai fini della misurazione della qualità del servizio, nonché delle relative penali sulla documentazione di cui all'Appendice 1, 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. Il Fornitore, in tal caso, dovrà rifiutare l'ordine sul sistema, dandone tempestivamente evidenza all'Amministrazione.

Nel caso in cui l'Amministrazione richieda modifiche e/o integrazioni del piano operativo, queste dovranno essere formalizzate per iscritto e inviate al Fornitore. Il Fornitore dovrà quindi consegnare il piano operativo, aggiornato con i chiarimenti e le modifiche ben esplicitate o realizzate, entro il termine perentorio di 10 (dieci) giorni dalla data di emissione della richiesta da parte dell'Amministrazione. In caso di inadempienza si applicherà la penale prevista nell'Appendice 1.

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

La tempistica di attivazione dei servizi, prevista nel piano operativo, decorrerà dalla data di perfezionamento del Contratto Attuativo, secondo quanto previsto nelle Condizioni Generali della Convenzione, e non potrà mai essere superiore ai tempi massimi definiti dal presente Capitolato Tecnico.

7.4. Reportistica per le Amministrazioni

Il Fornitore dovrà obbligatoriamente disporre di un sistema di reportistica e produrre, per singola

Amministrazione, almeno i report mensili relativi agli indicatori di qualità e a quelli statistici contenenti almeno le informazioni riportate successivamente.

Inoltre, a ciascuna Amministrazione dovrà essere fornito un report che conterrà almeno le seguenti informazioni, riferite al mese di riferimento e per singolo dominio e per tipologia di casella:

- a) Numero di caselle attive con relativa data di attivazione;
- b) Numero messaggi ricevuti con indicazione del traffico in termini di MB o GB;
- c) Numero messaggi inviati con indicazione del traffico in termini di MB o GB;
- d) Percentuale di occupazione di ciascuna casella;
- e) Percentuale di occupazione dell'eventuale spazio in conservazione, distinto fra quello incluso nella fornitura e quello aggiuntivo, espresso in TB;
- f) Numero di virus intercettati relativi a ciascuna casella;
- g) Liste delle estensioni dei file che trasportano i virus identificati;
- h) Numero di e-mail di spam intercettate;
- i) Ultimo accesso per ciascuna casella;
- j) Numero totale di accessi via web per ciascuna casella;
- k) Numero degli accessi al servizio distinto per tipologia (web, pop, imap) per ciascuna casella;
- l) Numero di liste di distribuzione definite, con indicazione del responsabile della casella;
- m) Numero di ticket problem/change con il relativo stato;

Tale reportistica dovrà essere prodotta in formato .xls o in formato testo (.txt, .csv, ecc.) importabile dai più comuni fogli di calcolo (per esempio MS Excel, OpenOffice, LibreOffice, Numbers, Google Fogli, ecc). In sede di Piano dei Fabbisogni, l'Amministrazione specificherà in quale dei suddetti formati intenderà ricevere il report. In mancanza di indicazioni in tal senso, la stessa sarà tenuta ad accettare il report in qualsiasi dei suddetti formati. La reportistica dovrà contenere anche l'informazione dell'anno di riferimento, oltre che del mese, ai fini di un più efficace filtraggio. Inoltre, il file dovrà contenere i riferimenti temporali dell'estrazione dai sistemi.

La data di attivazione indicata nella reportistica di cui alla precedente lettera a) dovrà essere indicata sia per le nuove caselle attivate dal Fornitore sia per le caselle migrate da precedenti contratti. In quest'ultimo caso si intenderà come data di attivazione la data prevista dal piano di migrazione per l'attivazione delle caselle.

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 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 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 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") ed eventualmente REM-IT quando

emanata.

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. 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 in Appendice 1.

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

Soltanto su richiesta dell'Amministrazione, 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:

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

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

La reportistica relativa agli indicatori statistici mensili sopra indicati dovrà essere inviata all'Amministrazione entro il 15 del mese successivo al mese di riferimento: in caso di inadempienza si applicheranno le penali di cui all'Appendice 1.

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 il formato di tale flusso.

Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore deve rendere disponibili i dati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti per l'erogazione dei servizi contrattualizzati. Il Fornitore deve presentare tale reportistica all'Amministrazione entro 30 giorni dalla richiesta, pena l'applicazione della relativa penale di cui all'Appendice 1.

Il Fornitore dovrà garantire elevati livelli di riservatezza nel trattamento delle informazioni documentali.

L'Amministrazione, anche solo per una parte della reportistica sopra descritta, potrà richiedere al Fornitore l'invio della reportistica, oltre che alla propria struttura centrale di riferimento, anche a

sedi/strutture decentrate (per esempio le ambasciate italiane sparse nel mondo). Tutta la reportistica sopra riportata può essere riversata sul medesimo portale di cui al precedente paragrafo 4 e resa disponibile mediante il download: la disponibilità dei dati da scaricare dovrà essere indicata attraverso un messaggio PEC/REM-IT ai fini della verifica dei prescritti livelli di servizio.

7.5. Reportistica per Consip S.p.A.

Per l'intera durata della Convenzione e fino all'ultimo contratto attuativo, dovrà essere prodotta e inviata a Consip la reportistica indicata nel presente paragrafo.

7.5.1. Dati relativi ai livelli di servizio

Su richiesta di Consip S.p.A., il Fornitore dovrà rendere disponibili i dati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti per l'erogazione dei servizi contrattualizzati. Il Fornitore dovrà presentare tale reportistica semestralmente alla Consip S.p.A. entro il trentesimo giorno successivo al semestre di riferimento, a partire dalla data di attivazione della Convenzione, pena l'applicazione della relativa penale prevista in Appendice 1. Consip S.p.A. si riserva di effettuare tutte le verifiche che riterrà opportune, addebitandone al Fornitore i relativi costi nel caso esse dimostrino la non completezza o correttezza dei dati ricevuti.

Il Fornitore dovrà garantire elevati livelli di riservatezza nel trattamento delle informazioni documentali.

7.5.2. Dati di consistenza e di consumo

Il Fornitore dovrà, inoltre, prevedere l'invio via PEC/REM-IT alla Consip S.p.A., 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), che riporti almeno le seguenti informazioni:

- consistenza complessiva delle caselle per tipologia
- consistenza complessiva delle caselle attivate per tipologia
- spazio in conservazione incluso nelle caselle;
- spazio in conservazione aggiuntivo richiesto dalle amministrazioni;
- numero di messaggi inviati;
- numero di messaggi ricevuti;
- eventuali successive informazioni richieste da Consip S.p.A. 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 in Appendice.

Consip S.p.A. si riserva in ogni caso di richiedere copia, anche su supporto elettronico, del Piano dei Fabbisogni e dei progetti esecutivi associati ai Contratti Attuativi emessi.

7.5.3. Ulteriore reportistica per Consip S.p.A.

Il Fornitore dovrà inoltre rispettare gli ulteriori oneri relativi alla reportistica in favore di Consip S.p.A.

di cui all'art. 9 della Convenzione.

7.6. Servizi di fatturazione e rendicontazione

Con riferimento al servizio di fatturazione e rendicontazione, il Fornitore si impegna a predisporre e trasmettere alle singole Amministrazioni tutti i dati, sia di dettaglio sia a livello aggregato, e la documentazione relativa ai servizi oggetto di ciascun Ordinativo di Fornitura, nel rispetto delle modalità e delle condizioni stabilite nel precedente paragrafo 7.4 e, comunque, della normativa vigente, anche con riferimento a quella relativa al trattamento dei dati personali, ovvero contestualmente alla trasmissione delle fatture relative a ciascun periodo di riferimento, a pena dell'irricevibilità delle medesime fatture e, comunque, dell'inesigibilità dei relativi crediti, ovvero nel rispetto dei livelli di servizio.

Per le modalità di fatturazione si veda altresì l'articolo "Corrispettivi e Modalità di Pagamento" della Convenzione.

7.7. Servizio di Customer Care e di Help Desk

Il Fornitore dovrà rendere disponibile un servizio di "Customer Care" (Help Desk) orientato a risolvere le problematiche segnalate dalle Amministrazioni per i servizi oggetto della fornitura. Il Fornitore dovrà altresì rendere noto, entro 5 (cinque) giorni a decorrere dalla data di stipula della Convenzione, e comunque prima dell'attivazione della Convenzione, il numero telefonico e i riferimenti dedicati al servizio di "Customer Care" (e-mail, PEC, ecc), pena l'applicazione delle penali di cui all'Appendice. Fra gli strumenti di erogazione del servizio di help desk – a prescindere dal livello logico di cui alla successiva sezione – dovrà essere obbligatoriamente previsto un servizio di chat o di videochat da erogare attraverso un portale ovvero attraverso un sistema di comunicazione raggiungibile attraverso un link.

Per venire incontro alle esigenze più semplici dell'Amministrazione, il Fornitore potrà anche fornire tutorial video da pubblicare sul proprio sito e/o sulle piattaforme più comuni di videostreaming, per facilitare le amministrazioni nell'utilizzo dei servizi presenti in convenzione.

7.7.1. 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 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;
- 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.

7.7.2. Requisiti dell’Help Desk di primo livello

L’Help Desk di primo livello dovrà provvedere a:

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

Il servizio di Help Desk dovrà essere attivabile in modalità multi-canale: tramite telefono (chiamando un contact center), e-mail e un portale web messo a disposizione dal Fornitore. La richiesta di assistenza telefonica dovrà essere accessibile attraverso numero verde gratuito, per l’Amministrazione con sede sul territorio nazionale, e mediante un numero di telefonia mobile o fissa per le Amministrazioni che abbiano sede fuori dal territorio nazionale.

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

Il Fornitore dovrà rendere disponibile la ricezione di segnalazioni relative a malfunzionamenti in maniera continuativa (24x7). Nel normale orario di lavoro le segnalazioni dovranno essere prese in carico da operatori tramite i canali suddetti con i livelli di servizio indicati nella tabella riportata nell’Appendice 1. Al di fuori di tale periodo il Concorrente dovrà garantire la ricezione delle segnalazioni almeno attraverso il canale “e-mail”, e web.

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

- a) la gestione dei TT emessi dallo stesso Fornitore;

- b) la gestione dei TT aperti dalle Amministrazioni;
- c) l'apertura di TT verso il secondo livello;
- d) la riassegnazione di TT aperti in situazioni nelle quali l'ambito di competenza non sia individuato.

Il Fornitore dovrà storicizzare le informazioni relative ai TT in modo da consentire l'analisi successiva sino 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.

7.7.3. Requisiti dell'Help Desk di secondo livello

L'Help Desk di secondo livello dovrà provvedere a:

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

Nel caso in cui l'Amministrazione disponga di un Help Desk di primo livello (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, API, ecc). In tal caso la misura degli indicatori di qualità riguarderà soltanto i servizi di Help Desk di secondo livello.

8. MONITORAGGIO DELLA FORNITURA

Consip S.p.A. (e analogamente la singola Amministrazione) si riserva la facoltà di attivare funzioni di monitoraggio nei seguenti settori:

- qualità del servizio erogato;
- conduzione del progetto,

attraverso un appropriato gruppo di lavoro interno a Consip S.p.A. e/o all'Amministrazione stessa.

Nel corso della durata della Convenzione e dei Contratti Attuativi sarà effettuato, da parte di Consip o di 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.

8.1. 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 dal Fornitore, Consip potrà effettuare –avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 in corso di validità – apposite verifiche ispettive, come disciplinato dall'art. 7 delle Condizioni Generali, i cui costi sono determinati nel Disciplinare di Gara.

Per l'espletamento della suddetta attività si farà riferimento a quanto indicato nell'Appendice 4 – "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 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 del Fornitore sia presso quelle delle Amministrazioni che avranno effettuato OdF; il Fornitore e l'Amministrazione 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.

8.2. Indicatori di Qualità

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura e i relativi indicatori di qualità sono descritti nell’Appendice 1, ove sono indicati sia gli indicatori di qualità sia le relative penali applicabili.

9. 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.

9.1. COLLAUDI PRE-STIPULA

I servizi PEC 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 richiesti nel presente Capitolato.

Il Fornitore, entro 15 (quindici) giorni dalla comunicazione di avvenuta aggiudicazione, dovrà essere già operativo e dovrà inviare alla Consip S.p.A. 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 dalla Consip S.p.A.

Eventuali richieste di modifica e/o integrazione della Consip S.p.A. dovranno essere recepite dal Fornitore nel documento “Specifiche di collaudo” entro 5 (cinque) giorni dalla ricezione della richiesta. La Consip S.p.A. approverà per iscritto il Piano di Collaudo, eventualmente emendato secondo le proprie richieste.

La Consip S.p.A. nominerà apposita Commissione, costituita da due persone, per l’esecuzione delle prove di collaudo che dovranno essere eseguite entro 10 (dieci) giorni dall’approvazione del Piano di Collaudo, salvo quanto diversamente concordato fra Consip S.p.A. e il Fornitore.

Le prove di collaudo potranno anche svolgersi parzialmente o integralmente da remoto, attraverso applicativi di videoconferenza.

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.

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

Consip S.p.A. si riserva la facoltà di procedere parzialmente all’esecuzione delle prove di collaudo effettuando dei test a campione delle sole funzionalità richieste, verificando per le altre prove quanto riportato nella documentazione fornita dal 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 20 (venti) giorni non si arriva all'esito positivo del collaudo, per fatti direttamente imputabili al Fornitore, Consip S.p.A. ha la facoltà di procedere all'annullamento in autotutela dell'aggiudicazione e alla conseguente aggiudicazione della Convenzione al concorrente che segue nella graduatoria previo espletamento delle suddette verifiche.

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

9.2. Verifica di conformità

Alla ricezione da parte del Fornitore della comunicazione di avvenuta attivazione iniziale (cfr. paragrafo 6.1) ovvero di avvenuta completa migrazione (cfr. paragrafo 6.2), l'Amministrazione procederà alla verifica delle caratteristiche dei servizi PEC (e successivamente REM-IT) con le modalità indicate nella Convenzione (art. 8) e nella precedente sezione 9.1, salvo quanto diversamente disposto nelle specifiche di dettaglio contenute nel piano operativo approvato.

10. REQUISITI DI ESECUZIONE

Nei seguenti paragrafi vengono indicati i requisiti richiesti per l'esecuzione della Convenzione e dei Contratti Attuativi.

10.1. Elenco gestori PEC

I servizi PEC potranno essere svolti esclusivamente da soggetti iscritti all'elenco pubblico gestori PEC tenuto dall'AgID, ai sensi dell'art. 14 del d.P.R. 68/2005 e consultabile al seguente link <https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/posta-elettronica-certificata/elenco-gestori-pec>.

In caso di partecipazione in forma associata, tale requisito dovrà essere posseduto dalle imprese che svolgeranno i servizi PEC.

L'iscrizione al suddetto elenco dovrà essere mantenuta fino alla data di Switch-Off (ivi compreso il caso in cui l'Autorità competente alla tenuta del suddetto elenco dovesse mutare). In caso di revoca della suddetta iscrizione nel corso della durata contrattuale e comunque fino alla suddetta data, potrà trovare applicazione la condizione risolutiva di cui all'art. 16 della Convenzione.

10.2. Elenco di fiducia per Servizi REM-IT

I servizi REM-IT potranno essere svolti esclusivamente da prestatori di servizi fiduciari qualificati inseriti nell'apposito «elenco di fiducia» - per i servizi REM-IT - tenuto dall'AgID.

L'iter di qualificazione, per l'inserimento nell'apposito elenco, sarà definito nell'ambito del DPCM.

La Convenzione sarà stipulata previa verifica dell'inserimento dell'aggiudicatario nel suddetto elenco, secondo quanto previsto nel Disciplinare di Gara, qualora tale elenco sia reso disponibile prima della stipula della Convenzione medesima.

Qualora tuttavia al momento della stipula della Convenzione non sia ancora disponibile il suddetto elenco, il Fornitore del servizio potrà conseguire l'iscrizione allo stesso, anche successivamente alla stipula, ma entro apposito termine concordato con Consip S.p.A. In mancanza potrà trovare applicazione la condizione risolutiva di cui all'art. 16 della Convenzione.

In caso di partecipazione in forma associata, tale requisito dovrà essere posseduto dalle imprese che svolgeranno i servizi REM-IT.

L'iscrizione al suddetto elenco, una volta ottenuta, dovrà essere mantenuta per tutta la durata della Convenzione e dei Contratti Attuativi (ivi compreso il caso in cui l'Autorità competente alla tenuta del suddetto elenco dovesse mutare). In caso di revoca della suddetta iscrizione nel corso della durata contrattuale potrà trovare applicazione la condizione risolutiva di cui all'art. 16 della Convenzione.

10.3. Servizi Cloud

Per i servizi cloud (per tali intendendosi, sia i servizi di conservazione digitale, sia i servizi PEC e REM-IT ove erogati in modalità cloud SaaS, sia in ogni caso tutti gli ulteriori servizi cloud che il fornitore eventualmente intenda erogare) troveranno applicazione le rispettive regole e livelli di servizio previsti dal Regolamento ACN.

A tal fine, prima della stipula della Convenzione (e comunque con riferimento ai soli servizi REM-IT prima del relativo avvio), sarà richiesto all'aggiudicatario:

- di indicare: i) se intenderà erogare i servizi PEC (e/o, se già intervenuta la data di switch-on REM-IT) in modalità cloud SaaS; ii) gli eventuali ulteriori servizi cloud che erogherà. Il tutto ovviamente in aggiunta rispetto ai servizi di conservazione digitale che dovranno in ogni caso essere erogati in modalità cloud SaaS;
- di dimostrare, con riferimento a tutti i servizi cloud (ivi compresa la conservazione digitale), il possesso del livello di qualificazione previsto per il trattamento dei dati ordinari, ossia il livello di qualificazione QC1 per i servizi cloud (nonché il livello di adeguamento AI1 per le rispettive infrastrutture).

Si precisa che, nel caso in cui l'Amministrazione, in sede di Piano dei Fabbisogni, evidenzi la necessità di un livello di qualificazione/adeguamento superiore, troveranno applicazione le disposizioni contenute nei seguenti paragrafi.

Per tutti i servizi cloud erogati dal Fornitore troveranno applicazione i seguenti paragrafi 10.3.1, 10.3.2 e 10.3.3.

I Livelli di servizio relativi ai servizi cloud sono quelli specificamente previsti per ciascun servizio nell'Appendice 1 e comunque in ogni caso quelli previsti nell'Appendice del Regolamento ACN corrispondente al livello di qualificazione e/o adeguatezza richiesto.

10.3.1. Qualificazione/Adeguamento

Il livello di qualificazione/adequatezza previsto per l'esecuzione delle prestazioni di cui alla Convenzione dovrà essere mantenuto per tutta la durata della medesima e dei Contratti Attuativi. In caso di avvio del procedimento di revoca della qualificazione/dichiarazione di inadeguatezza da parte dell'ACN o in prossimità della scadenza della validità della qualificazione è onere e responsabilità esclusiva del Fornitore di adoperarsi per tempo al fine di evitare soluzioni di continuità nell'erogazione dei servizi anche, ove possibile, prestando la necessaria collaborazione al CSP/Produttore del servizio Cloud (di seguito per brevità anche solo "Produttore").

Nel caso in cui, nel corso di esecuzione contrattuale, la qualificazione e/o l'adequatezza dovesse essere prossima alla scadenza e non fosse già intervenuto il relativo rinnovo, è obbligo del Fornitore trasmettere a Consip S.p.A. entro e non oltre il termine di scadenza originale l'eventuale provvedimento, rilasciato da ACN ai sensi dell'articolo 19, comma 9, del Regolamento Cloud, di autorizzazione ad operare in continuità fino alla data di conclusione del procedimento di rinnovo, pena l'applicazione della relativa penale.

Nel caso in cui l'ACN comunichi l'avvio del procedimento di revoca della qualificazione/declaratoria di inadeguatezza ai sensi dell'art. 20 del Regolamento Cloud è obbligo del Fornitore darne comunicazione tramite PEC a Consip entro 5 giorni solari dalla ricezione della notifica o, qualora il Fornitore sia diverso dal CSP/Produttore, entro 5 giorni solari dalla ricezione della comunicazione da parte del CSP/Produttore, pena l'applicazione di apposita penale. Resta salvo il diritto della Consip di acquisire le predette informazioni anche d'ufficio, con la conseguenza che, laddove emergesse che ACN abbia comunicato o, qualora il Fornitore sia diverso dal CSP/Produttore, il CSP/Produttore, a seguito della comunicazione da parte di ACN, abbia comunicato, l'avvio del procedimento di revoca della qualificazione/declaratoria di inadeguatezza senza che il Fornitore ne abbia dato comunicazione alla Consip nel termine sopra riportato, sarà applicata apposita penale.

Gli obblighi di comunicazione di cui sopra sono applicabili a ciascun servizio cloud di cui al precedente paragrafo 10.3.

Nel caso in cui l'ACN comunichi la revoca della qualificazione/declaratoria di inadeguatezza ai sensi dell'art. 21 del Regolamento Cloud è obbligo del Fornitore darne comunicazione tramite pec alla Consip entro 5 giorni solari dalla ricezione della notifica, qualora il Fornitore sia diverso dal CSP/Produttore, entro 5 giorni solari dalla ricezione della comunicazione da parte del CSP/Produttore, pena l'applicazione della penale di cui al successivo capitolo 11. Resta salvo il diritto della Consip di acquisire le predette informazioni anche d'ufficio, con la conseguenza che, laddove emergesse che ACN abbia comunicato o, qualora il Fornitore sia diverso dal CSP/Produttore, il CSP/Produttore, a seguito della comunicazione da parte di ACN, abbia comunicato, la revoca della qualificazione/declaratoria di inadeguatezza senza che il Fornitore ne abbia dato comunicazione alla Consip nel termine sopra riportato, sarà applicata apposita penale. Resta inteso che, in caso di revoca della qualificazione/dichiarazione di inadeguatezza di cui all'art. 21 del Regolamento Cloud, si applicherà quanto previsto ai successivi paragrafi 10.3.2 e 10.3.3.

Qualora, in corso di esecuzione contrattuale, per esigenze imprevedibili e sopravvenute derivanti da sopraggiunti provvedimenti normativi e/o regolamentari che comportino l'attribuzione di nuove competenze alla singola Amministrazione o la variazione dei livelli di classificazione di una o più tipologie di dati, dovesse verificarsi, in tutto o in parte, una modifica nella classificazione dei dati trattati che renda necessario il possesso di un livello di qualificazione, ovvero di un livello di adeguatezza della rispettiva infrastruttura, superiore a quello richiesto ai fini della stipula della Convenzione, la singola Amministrazione Contraente:

- qualora l'esigenza si manifesti prima del perfezionamento del Contratto Attuativo, dovrà darne atto nel Piano dei Fabbisogni. In tal caso il Fornitore potrà alternativamente: i) legittimamente rifiutare il Piano dei Fabbisogni pervenuto; ii) dichiarare di potervi dare seguito in quanto già in possesso del livello richiesto; iii) rendersi disponibile a conseguire il livello richiesto mediante l'iter di "promozione" disciplinato nel Regolamento Cloud;
- qualora invece il Contratto Attuativo sia già in corso di esecuzione, dovrà darne immediata comunicazione al Fornitore tramite PEC, chiedendo a quest'ultimo di fornire la propria disponibilità ad avviare, eventualmente per il tramite del CSP/Produttore, l'iter di qualificazione e/o adeguatezza corrispondente, qualora non ne sia già in possesso. A seguito di tale comunicazione:
 - I. nel caso in cui il Fornitore acconsenta, lo stesso, eventualmente, per il tramite del CSP/Produttore, è obbligato ad avviare, entro un termine concordato con l'Amministrazione Contraente, l'iter per il conseguimento del livello superiore di qualificazione e/o di adeguatezza. In caso di mancato conseguimento del livello superiore, si applica quanto previsto al successivo punto II.;
 - II. nel caso in cui il Fornitore opponga rifiuto, la singola Amministrazione avrà il diritto di recedere dal Contratto Attuativo per giusta causa, ferma la facoltà di proseguire il rapporto contrattuale, anche solo in parte, ove ne ricorrano i presupposti.

10.3.2. Exit strategy e grace period

Al termine della durata del Contratto Attuativo, per un periodo pari a 30 giorni, altrimenti detto grace period, il Fornitore si obbliga, senza oneri aggiuntivi, a mettere a disposizione dell'Amministrazione Contraente 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 Contraente. In ogni caso, il Fornitore si impegna a dare supporto all'Amministrazione Contraente 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 Contraente e, comunque, idoneo a consentire il trasferimento dei dati stessi e dei servizi.

Al termine di tale periodo di recupero, e a meno che non sia espressamente richiesto dalla legge, i dati dell'Amministrazione Contraente 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 Contrente o di soggetti terzi da questa designati.

In caso di revoca della qualificazione o di dichiarazione di inadeguatezza, trova applicazione quanto previsto dall'art. 21, comma 4, del Regolamento Cloud.

Le previsioni del presente paragrafo trovano applicazione anche nel caso di recesso/cessazione parziale del rapporto contrattuale.

10.3.3. Perdita della qualificazione/adeguatezza

Nel caso in cui, con riferimento ai servizi cloud di cui al precedente paragrafo 10.3, la qualificazione/dichiarazione di adeguatezza dell'infrastruttura venga a scadenza, senza che sia rinnovata, ovvero venga revocata, troverà applicazione quanto segue.

Nel caso dei servizi di conservazione digitale o di ulteriori servizi cloud aggiuntivi offerti, ove ciò non comporti una modifica dell'offerta originariamente formulata, il Fornitore potrà, dandone comunicazione a Consip S.p.A. e alle Amministrazioni con cui abbia contratti in essere, proporre servizi cloud diversi, ma comunque con funzionalità equivalenti o superiori rispetto a quelle minime ed eventualmente migliorative dei servizi cloud offerti e comunque in possesso dei requisiti richiesti nel presente documento. In tal caso la sostituzione potrà diventare operativa solamente a seguito di apposita approvazione da parte di Consip S.p.A., che a tal fine avrà la facoltà di svolgere ogni approfondimento ritenuto più opportuno, anche in contraddittorio con il Fornitore. Qualora la sostituzione di cui sopra non sia possibile, Consip potrà risolvere la Convenzione (limitatamente ai servizi cloud in questione) ai sensi dell'art. 16 della stessa, fermo quanto previsto dall'art. 21, comma 5, del Regolamento Cloud.

Nel caso dei servizi PEC e dei servizi REM-IT, qualora sia comunicata la perdita della qualificazione o la dichiarazione di scadenza relativa all'adeguatezza dell'infrastruttura, il Fornitore potrà proseguire nell'esecuzione contrattuale attraverso una piattaforma non cloud. In tal caso la modifica della modalità di esecuzione potrà diventare operativa solamente a seguito di apposita approvazione da parte di Consip S.p.A., che a tal fine avrà la facoltà di svolgere ogni approfondimento ritenuto più opportuno, anche in contraddittorio con il Fornitore. Qualora tale modalità di esecuzione alternativa non sia possibile, Consip potrà risolvere la Convenzione ai sensi dell'art. 16 della stessa.

11. PENALI

Gli inadempimenti contrattuali da parte del Fornitore possono far scaturire penali che si suddividono in due tipologie:

- Penali sugli indicatori di qualità: sono le penali previste a seguito del mancato rispetto dei livelli di servizio qualitativi di cui al paragrafo 8.2 sugli indicatori di qualità e sono riportate in Appendice 1;
- Penali sul rispetto delle tempistiche contrattuali: sono le penali previste per il mancato rispetto dei termini temporali previsti nel presente capitolato ovvero termini migliorativi offerti



dal Fornitore.

Tutte le penali sono riportate in Appendice 1 al presente documento.