PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

PROCEDURA APERTA SOPRA SOGLIA COMUNITARIA, CON IL CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIU' VANTAGGIOSA AI SENSI DEGLI ARTT. 16 E 17 DELLA L.P. 2/2016, PER LA CONCLUSIONE DI UNA CONVENZIONE PER L'EROGAZIONE DI SERVIZI DI POSTA ELETTRONICA E COLLABORAZIONE IN CLOUD E SERVIZI CONNESSI, IN FAVORE DEI SOGGETTI E DEGLI ENTI INDIVIDUATI ALL'ART. 39 BIS, COMMA 3, DELLA LEGGE PROVINCIALE 16 GIUGNO 2006, N. 3 E ALL'ART. 5 DELLA LEGGE PROVINCIALE 9 MARZO 2016, N. 2. LOTTO UNICO. CIG 67976069EB

- CAPITOLATO TECNICO -

Indice

SEZIONE 1: PREMESSA 7

1. Il cloud ed i servizi di comunicazione e collaborazione 7

1.1. Acronimi utilizzati 8

SEZIONE 2: DEFINIZIONE DEL SERVIZIO E QUANTITATIVI STIMATI 10

2. Definizione del servizio 10

2.1. Oggetto del servizio 10

2.1.1. Servizi di posta elettronica e collaborazione in cloud 11

2.1.2. Servizi accessori 11

2.1.3. Ulteriori attività in carico al Fornitore – Servizi connessi 11

2.2. Configurazione dei servizi 11

2.2.1. Profilo base 12

2.2.2. Upgrade "Collaboration" 12

2.2.3. Upgrade "Archiviazione" 12

2.2.4. Spazio aggiuntivo 13

2.2.5. Tabella di sintesi 13

3. Quantitativi stimati complessivi 14

3.1. Servizi di posta elettronica e collaborazione in cloud 14

3.2. Servizi accessori 15

3.3. Dimensionamento del servizio di posta elettronica – profilo base 16

SEZIONE 3: SERVIZI DI POSTA ELETTRONICA E COLLABORAZIONE IN CLOUD 17

4. Funzionalità della soluzione di posta elettronica e collaborazione in cloud 17

4.1. Posta elettronica 17

Requisiti obbligatori **18**
4.1.1. Limiti dimensione allegati *18*
4.1.2. Catalogazione delle email *18*
4.1.3. Nomi di dominio *18*
4.1.4. Out-of-office *18*
4.1.5. Delega *18*
4.1.6. Personalizzazione interfaccia web *18*
4.1.7. Editor mail *19*
4.1.8. Caselle condivise *19*
Requisiti opzionali **19**
4.1.9. Personalizzazione messaggi in uscita *19*
4.1.10. Posta Elettronica Certificata *19*
4.2. Rubriche 19
Requisiti obbligatori **20**
4.2.1. Rubriche personali *20*
4.2.2. Rubrica Ente *20*
4.2.3. Rubrica delle strutture organizzative *20*
4.2.4. Rubrica federata *20*
4.2.5. Liste di distribuzione *20*
4.3. Calendari 21
Requisiti obbligatori **21**
4.3.1. Eventi *21*
4.3.2. Inviti *21*
4.3.3. Notifiche *21*
4.3.4. Task *21*
4.3.5. Condivisione disponibilità *21*
4.3.6. Delega gestione calendario *21*
4.3.7. Integrazione *21*
4.4. Ricerca 22
Requisiti obbligatori **22**
4.4.1. Elementi ricercabili *22*
4.4.2. Modalità di ricerca *22*
4.5. Storage 22
Requisiti obbligatori **22**
4.5.1. Spazio disponibile nell'ambito del profilo base *22*
4.5.2. Spazio disponibile nell'ambito dell'upgrade "Collaboration" *23*
4.5.3. Spazio aggiuntivo *23*

4.5.4. Versioning dei file *23*
4.5.5. Integrazione *23*

4.6. Produttività personale 23

Requisiti obbligatori **24**
4.6.1. Creazione ed editing documenti *24*
4.6.2. Condivisione documenti *24*
4.6.3. Collaborazione su documenti *24*
4.6.4. Amministrazione ownership documenti *24*
4.6.5. Pagine web ad uso interno *25*
Requisiti opzionali **25**
4.6.6. Form online *25*
4.6.7. API (Application Programming Interface) *25*
4.6.8. Social network interno *25*

4.7. Strumenti di comunicazione 25

Requisiti obbligatori **26**
4.7.1. Chat testuale *26*
4.7.2. Chat audio/video *26*
4.7.3. Conference *26*
4.7.4. Presence *26*
4.7.5. Integrazione con altri dispositivi *26*
Requisiti opzionali **26**
4.7.6. Chat testuale, chat audio/video e controllo PC *26*
4.7.7. Web conference / webinar *27*

4.8. Archiving 27

Requisiti obbligatori **27**
4.8.1. Storage dedicato *27*
4.8.2. Ricerche ed e-discovery *27*
4.8.3. Conservazione dei messaggi cancellati *27*

5. Caratteristiche architetturali e tecnologiche della soluzione di posta elettronica e collaborazione in cloud **27**

5.1. Accessibilità 27

Requisiti obbligatori **28**
5.1.1. Accesso via web *28*
5.1.2. Accesso tramite dispositivi mobili *28*
5.1.3. Offline client *28*
5.1.4. Protocolli standard *29*

Requisiti opzionali 29
5.1.5. Integrazione ambienti cloud e desktop 29
5.1.6. Portabilità su diverse piattaforme mobili 29

5.2. Autenticazione 29
Requisiti obbligatori 29
5.2.1. Identità digitale 29
5.2.2. Basic authentication 30
Requisiti opzionali 30
5.2.3. Strong authentication 30
5.2.4. Single Sign On 30

5.3. Amministrazione della soluzione 30
Requisiti obbligatori 31
5.3.1. Provisioning e deprovisioning 31
5.3.2. Management console 31
5.3.3. Autorizzazioni 31

6. Caratteristiche di sicurezza e rispetto della privacy della soluzione 31

6.1. Sicurezza e privacy 32
Requisiti obbligatori 32
6.1.1. Spam e protezione da virus 32
6.1.2. Caratteristiche dei data center 32
6.1.3. Sicurezza della rete e del servizio 32
6.1.4. Rispetto delle normative sulla sicurezza 33
6.1.5. Continuità operativa 33
6.1.6. Disaster recovery 33
6.1.7. Localizzazione delle infrastrutture e dei dati 34
6.1.8. Portabilità dei dati in cloud 35
6.1.9. Responsabile di progetto 35

SEZIONE 4: SERVIZI ACCESSORI 37

7. Project management 37

8. Supporto sistemistico 38

9. Formazione 38

10. Supporto alle attività di help desk di I e II livello 39

11. Profilo professionale delle risorse dedicate all'erogazione di servizi accessori 40

SEZIONE 5: ULTERIORI ATTIVITÀ IN CARICO AL FORNITORE – SERVIZI CONNESSI 42

12. Attività di migrazione 42
12.1. Elaborazione del piano di migrazione 42
12.2. Strumenti e procedure automatizzate 43
12.3. Supporto all'attività di migrazione 43
13. Help desk di III livello 44
14. Call center e Reportistica 44
14.1. Call Center 44
14.2. APAC: Reportistica Monitoraggio Convenzione 44

SEZIONE 6: MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO 46

15. Evoluzione della soluzione 46
15.1. Modalità di rilascio 46
15.2. Tempistiche di rilascio 46
16. Service Level Agreement (SLA) 46
16.1. Servizi di posta elettronica e collaborazione in cloud 46
16.2. Ulteriori attività in carico al Fornitore: Help desk di III livello 47

SEZIONE 7: ATTIVAZIONE DEI SERVIZI, ORDINATIVI E COLLAUDI 49

17. Attivazione dei servizi 49
17.1. Fase pre-Ordine di Fornitura: Piano dei fabbisogni 49
17.2. Fase pre-Ordine di Fornitura: Piano di migrazione 50
17.3. Utilizzo della Convenzione e ordinativi di fornitura 51
17.4. Emissione e gestione degli ordinativi di fornitura 52
1 - Ordine di attivazione del servizio 52
2 - Ordini di Integrazione del Servizio 54
18. Collaudi 55

SEZIONE 1: PREMESSA

1. Il cloud ed i servizi di comunicazione e collaborazione

I servizi oggetto del presente Capitolato dovranno essere erogati in logica SaaS (Software as a Service), ovvero tramite una soluzione cloud ove il Fornitore aggiudicatario si faccia carico della gestione degli aspetti infrastrutturali ed esponga alle Amministrazioni contraenti le seguenti funzionalità:

- Posta elettronica
- Rubriche
- Calendari
- Ricerca
- Storage
- Strumenti di produttività personale
- Strumenti di comunicazione
- Archiving

I servizi di comunicazione e collaborazione per loro natura si prestano ad una efficace coniugazione nel modello cloud, per le seguenti ragioni:

1. **Affidabilità a costi contenuti.** L'interazione intra- ed inter-Enti è basata sulla comunicazione e su scambi di informazioni tra utenti che fanno leva su strumenti di posta elettronica. La mail rappresenta quindi il centro nevralgico delle organizzazioni, per il quale è richiesto un livello di affidabilità del servizio estremamente elevato. Elevati livelli di affidabilità e di protezione da eventi disastrosi sono ottenibili, a fronte di ragionevoli impegni di risorse, solamente qualora erogati in logica cloud.
2. **Tecnologie allo stato dell'arte.** La constatazione che la mail introduce inefficienze nel modo di lavorare delle persone ha spinto diverse aziende ad integrare il semplice servizio di posta elettronica con funzionalità aggiuntive. Tali aziende hanno portato sul mercato piattaforme

abilitanti modalità di interazione e collaborazione maggiormente efficienti, i cui sviluppi funzionali e tecnologici vengono rilasciati senza soluzione di continuità, alimentando una continua evoluzione delle piattaforme in questione. Singoli soggetti della Pubblica Amministrazione non sono in grado di tenere il passo di queste evoluzioni, ma la possibilità di acquisire tali servizi sfruttando le logiche cloud consente loro di accedere a tecnologie allo stato dell'arte senza sforzi aggiuntivi in termini di risorse.

3. **Volano per la crescita**. La continua evoluzione delle piattaforme lascia spazio ad imprese del territorio in termini di sviluppo ed integrazione di servizi ad elevato valore aggiunto. Uno strumento centrale come la Piattaforma di comunicazione e collaboration, qualora erogato in logica cloud, potrebbe consentire a piccole realtà locali di sviluppare, con investimenti contenuti, componenti aggiuntive e nuove funzionalità in grado di soddisfare le necessità peculiari degli Enti della Pubblica Amministrazione trentina. In altri termini, una Piattaforma di posta e collaboration come quella oggetto del presente capitolato potrebbe consentire a realtà locali di fare leva sulle caratteristiche delle tecnologie cloud, innescando meccanismi di crescita del territorio.
4. **Consumerizzazione dell'IT (Information Technology)**. Oggigiorno, gli utenti utilizzano nella vita privata strumenti cloud di posta e comunicazione ricchi di funzionalità e facilmente accessibili dai device più disparati. Gli Enti per cui questi stessi utenti lavorano sono sempre più spesso sotto pressione perché il livello di funzionalità e la libertà nell'utilizzo dello strumento messo a loro disposizione in ambito lavorativo sia almeno al pari di quanto avviene nella sfera privata.

1.1. Acronimi utilizzati

A seguire sono presentati alcuni acronimi utilizzati nei prossimi capitoli.

Acronimo	Descrizione
API	Application Programming Interface
GB	Gigabyte
HTML	HyperText Markup Language
http	HyperText Transport Protocol
HTTPS	Secure HyperText Markup Language

IM	Instant Messaging
IMAP	Internet Message Access Protocol
JDBC	Java Database Connectivity
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol
ODBC	Open Database Connectivity
PAT	Provincia Autonoma di Trento
PEC	Posta Elettronica Certificata
POP	Post Office Protocol
REST	REpresentational State Transfer
SAML	Security Assertion Markup Language
SLA	Service Level Agreement
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol
SOAP	Simple Object Access Protocol

SEZIONE 2: DEFINIZIONE DEL SERVIZIO E QUANTITATIVI STIMATI

2. Definizione del servizio

La Convenzione consiste nell'erogazione di servizi di posta elettronica e collaborazione in cloud, volti a garantire al personale delle Amministrazioni Contraenti la possibilità di:

- **comunicare** -tramite invio di mail, chat testuali o chat audio-video- con utenti interni alla stessa organizzazione e con utenti esterni, ovvero con personale appartenente ad altre Amministrazioni, con cittadini e con imprese;
- **collaborare** -tramite strumenti di produttività personale utilizzabili online e da più utenti contemporaneamente- con utenti interni alla stessa Amministrazione o con utenti appartenenti ad altre organizzazioni che usufruiscano del medesimo servizio.

Inoltre, il servizio è volto a:

- consentire agli utenti di accedere al servizio sia da postazioni di lavoro fisse che da dispositivi mobili;
- garantire adeguate misure di sicurezza e protezione da virus e messaggi indesiderati;
- predisporre opportune misure di supporto e assistenza agli utenti.

Nei capitoli seguenti saranno presentati nel dettaglio i requisiti del servizio.

2.1. Oggetto del servizio

I servizi acquisiti si articolano in tre macro componenti:

1. servizi di posta elettronica e collaborazione in cloud;
2. servizi accessori;
3. ulteriori attività in carico al Fornitore.

Nei successivi paragrafi viene fatto un primo inquadramento di tali componenti, che saranno definite

nel dettaglio nel prosieguo del presente documento.

2.1.1. Servizi di posta elettronica e collaborazione in cloud

In tale ambito rientrano i servizi di posta elettronica ed i servizi di collaborazione in cloud, i cui requisiti sono definiti nel prosieguo del documento con riferimento alle funzionalità attese ed alle caratteristiche tecnologiche della soluzione.

2.1.2. Servizi accessori

Si intendono quali servizi accessori le attività di supporto specialistico declinate in:

- supporto sistemistico;
- formazione;
- supporto alle attività di help desk di I e II livello.

2.1.3. Ulteriori attività in carico al Fornitore – Servizi connessi

Nel paragrafo dedicato sono descritte le attività in carico all'Aggiudicatario che devono essere erogate alle Amministrazioni senza oneri aggiuntivi rispetto al canone corrisposto per i servizi di posta elettronica e collaborazione in cloud. Tali attività sono in particolare identificate in:

- call center e reportistica monitoraggio Convenzione;
- attività di migrazione;
- help desk di III livello;
- supporto alle attività di dismissione del servizio.

2.2. Configurazione dei servizi

Le Amministrazioni contraenti acquisiranno una soluzione base, le cui funzionalità potranno essere espanse tramite l'acquisto di due diverse tipologie di upgrades:

- Upgrade "Collaboration"
- Upgrade "Archiviazione"

Nel presente paragrafo sono descritte le funzionalità garantite dalla configurazione base del servizio e le funzionalità aggiuntive acquisite tramite l'attivazione degli upgrades.

2.2.1. *Profilo base*

Il profilo base garantisce l'accesso e la fruizione delle sole funzionalità di posta elettronica, intese come:

- Posta elettronica
- Rubriche
- Calendari
- Ricerca
- Storage

Sono quindi escluse le funzionalità più prettamente attinenti all'ambito della collaborazione, in particolare quelle di produttività personale, di cui al paragrafo 4.6 – *Produttività personale*, e quelle di comunicazione, di cui al paragrafo 4.7 – *Strumenti di comunicazione*.

Gli utenti base avranno a disposizione almeno 15GB di storage, dedicati esclusivamente alle funzionalità abilitate (ovvero posta elettronica, calendari, rubriche).

Gli utenti per i quali venga attivato il solo profilo base sono identificati nel proseguo del presente documento come utenti base.

2.2.2. *Upgrade "Collaboration"*

In aggiunta alle funzionalità garantite dal profilo base, l'upgrade "Collaboration" determina l'attivazione delle funzionalità di collaborazione, in particolare quelle di produttività personale, di cui al paragrafo 4.6 – *Produttività personale*, e quelle di comunicazione, di cui al paragrafo 4.7 – *Strumenti di comunicazione*.

Inoltre, in aggiunta ai 15GB di storage garantiti dal profilo base, gli utenti per i quali venga attivata l'upgrade "Collaboration" avranno a disposizione uno spazio ulteriore di almeno 15GB (pertanto con un minimo complessivo di 30GB), dedicato alle funzionalità di collaborazione attivate.

Nel proseguo del presente documento, ci si riferirà agli utenti in favore dei quali venga attivato l'upgrade "Collaboration" come ad utenti avanzati.

2.2.3. *Upgrade "Archiviazione"*

In aggiunta alle funzionalità garantite dal profilo base e dall'eventuale upgrade "Collaboration",

l'upgrade "Archiviazione" abilita per singoli utenti –base o avanzati- funzionalità di archiving, le cui caratteristiche e requisiti di dettaglio sono articolate nel paragrafo 4.8 -. *Archiving*.

Per gli account sui quali venga attivato l'upgrade "Archiviazione", lo spazio di storage reso disponibile per le funzionalità di archiving si intende illimitato.

2.2.4. Spazio aggiuntivo

È facoltà dei singoli Enti acquisire spazio storage aggiuntivo rispetto a quanto già ricompreso nel profilo base e nei diversi upgrades disponibili. Lo spazio aggiuntivo potrà essere utilizzato sia per incrementare lo storage destinato alle funzionalità rese disponibili nell'ambito del profilo base, sia per incrementare lo storage destinato alle funzionalità di collaborazione e produttività individuale abilitate grazie all'upgrade "Collaboration".

Le Amministrazioni acquisteranno spazio aggiuntivo nel taglio 1 GB / anno.

2.2.5. Tabella di sintesi

Nella tabella presentata a seguire sono dettagliate le funzionalità rese disponibili ai singoli utenti tramite acquisto di upgrades:

Funzionalità	**Utenti base**	**Utenti avanzati**	**Note**
Posta elettronica	●	●	
Rubriche	●	●	
Calendari	●	●	
Ricerca	●	●	
Storage minimo	15GB	30GB	*Lo spazio aggiuntivo di 15GB destinato alle funzionalità di collaborazione viene reso disponibile agli utenti avanzati tramite l'upgrade "Collaboration"*
Produttività personale		●	*Le funzionalità di "Produttività personale" sono attivate grazie all'upgrade "Collaboration"*
Strumenti di comunicazione		●	*Le funzionalità di comunicazione intese come al paragrafo dedicate sono attivate grazie all'upgrade "Collaboration"*
Archiviazione	○	○	*L'upgrade "Archiviazione", che garantisce l'attivazione delle funzionalità di archiving, può essere attivato su richiesta dell'Amministrazione contraente sia per utenti base che per utenti avanzati.*

Come già descritto, le singole Amministrazioni potranno dotare sia gli Utenti base che gli Utenti

avanzati di spazio aggiuntivo, alternativamente dedicato alle funzionalità base (posta elettronica, calendari, rubrica) o –qualora attivate- alle funzionalità avanzate, in particolare relative alla produttività personale ed agli strumenti di comunicazione.

3. Quantitativi stimati complessivi

3.1. Servizi di posta elettronica e collaborazione in cloud

Nella successiva ***Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.*** vengono riportati i quantitativi massimi non garantiti complessivi che le Amministrazioni contraenti intendono acquisire nel periodo di validità della Convenzione.

Tabella 1 - Quantitativi massimi non garantiti: servizi di posta elettronica e collaborazione in cloud

Tipologia di Servizio	Quantitativi complessivi per la durata della Convenzione
Posta elettronica e collaborazione in cloud	
posta profilo base	**22.500 account**
upgrade "Collaboration"	**6.250 upgrade**
upgrade "Archiviazione"	**500 upgrade**
spazio aggiuntivo [1GB]	**20.000 [1GB]**

I quantitativi espressi nella successiva

Tabella 2 - Quantitativi massimi non garantiti espressi in canoni annuali: servizi di posta elettronica e collaborazione in cloud si riferiscono al numero totale di canoni acquistati o rinnovati nel periodo complessivo di fruizione del servizio.

Tabella 2 - Quantitativi massimi non garantiti espressi in canoni annuali: servizi di posta elettronica e collaborazione in cloud

Tipologia di Servizio	Quantitativi complessivi per la durata della Convenzione
Posta elettronica e collaborazione in cloud	
posta profilo base	**90.000**
upgrade "Collaboration"	**25.000**
upgrade "Archiviazione"	**2.000**
spazio aggiuntivo [1GB]	**80.000**

3.2. Servizi accessori

Nella successiva Tabella 3 – *Quantitativi massimi non garantiti: servizi accessori* vengono riportati i quantitativi massimi non garantiti complessivi che le Amministrazioni contraenti intendono acquisire.

Tabella 3 - Quantitativi massimi non garantiti: servizi accessori

Tipologia di Servizio	Quantitativi complessivi per tutta la durata della Convenzione
Servizi accessori	
Gestione progetto	**120 giornate**
Supporto sistemistico	**200 giornate**
Formazione	**120 giornate**
Supporto alle attività di help desk di I e II livello	**215 giornate**

I quantitativi espressi in tabella si riferiscono al numero totale di giornate acquistate nel periodo

complessivo di fruizione del servizio. A titolo di esempio, si potrebbe ipotizzare che nel primo anno di contratto siano acquistate 120 giornate di formazione e che negli anni successivi non ne sia richiesta alcuna.

3.3. Dimensionamento del servizio di posta elettronica – profilo base

Ai fini della predisposizione dell'offerta tecnico/economica, si riportano di seguito i dati relativi al dimensionamento delle attuali caselle di posta elettronica attive presso gli Enti pubblici e le società controllate dalla Provincia Autonoma di Trento che, in coerenza con le direttive provinciali, risulteranno vincolate all'adesione alla Convenzione per l'erogazione di servizi di posta elettronica e collaborazione in *cloud* e servizi connessi di cui al presente Capitolato, quantomeno per quanto riguarda il servizio di posta elettronica – profilo base.

Ente	Volumi – servizio posta elettronica / profilo base
Ente pubblico	14.650 account
Società controllate	2.250 account

Si precisa che i dati previsionali sono stimati sulle indicazioni avute dagli Enti, ma potrebbero subire variazioni ed in ogni caso i quantitativi sopra indicati non sono da considerarsi quali minimo garantito ai fini della presente procedura.

SEZIONE 3: SERVIZI DI POSTA ELETTRONICA E COLLABORAZIONE IN CLOUD

Le caratteristiche dei servizi di posta elettronica e collaborazione in cloud che intendono acquisire le Amministrazioni contraenti sono espressi in termini di:

- Funzionalità della soluzione, articolate in:
    1. Posta elettronica,
    2. Rubriche,
    3. Calendari,
    4. Ricerca,
    5. Storage,
    6. Produttività personale,
    7. Strumenti di comunicazione,
    8. Archiving;
- Caratteristiche architetturali e tecnologiche della soluzione, articolate in:
    1. Accessibilità,
    2. Autenticazione,
    3. Amministrazione della soluzione;
- Caratteristiche di sicurezza e rispetto della privacy della soluzione.

4. Funzionalità della soluzione di posta elettronica e collaborazione in cloud

4.1. Posta elettronica

Il presente paragrafo descrive i requisiti che il Fornitore si impegna a rispettare relativamente alle funzionalità di posta elettronica.

La soluzione dovrà garantire le funzionalità di base di posta elettronica che identificano nel linguaggio comune tale servizio e nello specifico dovrà contenere:

- invio, ricezione e cancellazione di email,
- catalogazione delle email,
- ricerca delle email.

Nel dettaglio, con riferimento alle funzionalità di posta elettronica, il Fornitore dovrà soddisfare i requisiti elencati di seguito.

Requisiti obbligatori

4.1.1. Limiti dimensione allegati

Il livello di servizio minimo richiesto per le dimensioni degli allegati ai messaggi di posta elettronica in entrata ed in uscita è di 25MB.

4.1.2. Catalogazione delle email

L'utente deve avere la possibilità di personalizzare la propria casella di posta per gestire il flusso dei messaggi in entrata ed in uscita applicando dei filtri.

A titolo esemplificativo, l'utente deve poter definire delle regole che automatizzino l'archiviazione, la cancellazione o il blocco delle mail secondo una serie di criteri da lui definiti (ad es. mittente, data di ricezione, oggetto e così via).

4.1.3. Nomi di dominio

La soluzione deve garantire alla Amministrazione contraente la possibilità di scegliere i nomi di dominio e la naming convention.

4.1.4. Out-of-office

La soluzione deve consentire agli utenti di impostare messaggi di risposta automatica personalizzati.

4.1.5. Delega

La soluzione deve consentire a singoli utenti di poter delegare l'accesso alla propria casella personale, abilitando altri utenti all'invio, ricezione e cancellazione dei messaggi di posta.

4.1.6. Personalizzazione interfaccia web

Le pagine web della soluzione devono poter essere personalizzabili (ad es. con il logo

dell'organizzazione, raggiungibili con un url dedicato ecc.).

4.1.7. Editor mail

La soluzione deve mettere a disposizione dell'utente un editor per la creazione di messaggi di posta elettronica, che consenta, ad esempio, la formattazione avanzata del testo o il controllo ortografico.

4.1.8. Caselle condivise

La soluzione deve permettere di attivare indirizzi di posta elettronica che individuano funzioni o strutture dell'Amministrazione contraente (es. anagrafe@comune.tn.it o info@provincia.tn.it o radiografia@apss.tn.it). Le mail inviate a tali indirizzi dovranno essere gestite da più utenti interni all'organizzazione.

Requisiti opzionali

4.1.9. Personalizzazione messaggi in uscita

Il servizio di posta può permettere all'organizzazione di personalizzare i messaggi inviati dai propri utenti, ad esempio tramite impaginazioni predefinite o tramite l'aggiunta di informative a norma di legge nel caso di messaggi inviati all'esterno dell'organizzazione.

4.1.10. Posta Elettronica Certificata

La soluzione di posta elettronica e collaborazione in cloud può essere predisposta ad integrarsi con servizi terzi di Posta Elettronica Certificata, al fine di semplificare per gli utenti la gestione della corrispondenza in entrata ed uscita.

4.2. Rubriche

Il presente paragrafo descrive i requisiti che il Fornitore si impegna a rispettare relativamente alle rubriche messe a disposizione dalla soluzione di posta elettronica e collaborazione in cloud.

I requisiti di seguito descritti evidenziano da un lato le necessità di singoli utenti di dotarsi di rubriche e liste di distribuzione personali, gestibili da questi in autonomia, dall'altro esprimono la necessità dell'Amministrazione contraente di dotarsi di una propria rubrica interna, di una rubrica federata con altre Amministrazioni del sistema pubblico locale e di liste di distribuzione gestite centralmente dagli

Amministratori di sistema degli Enti.

Requisiti obbligatori

4.2.1. Rubriche personali

La soluzione deve mettere a disposizione di ogni utente una rubrica personale, alimentata con:

- contatti e gruppi della propria organizzazione, la cui gestione è curata dagli Amministratori dell'organizzazione,
- contatti esterni all'organizzazione, gestiti autonomamente dall'utente stesso.

4.2.2. Rubrica Ente

La soluzione deve mettere a disposizione dell'Amministrazione contraente una rubrica contenente i riferimenti di tutti gli utenti e gruppi di utenti appartenenti allo stesso Ente. Tale rubrica viene gestita dagli Amministratori di sistema dello stesso Ente e viene resa accessibile a tutti i membri dell'organizzazione.

4.2.3. Rubrica delle strutture organizzative

La soluzione deve consentire agli Amministratori di sistema dell'Ente di creare e modificare rubriche relative a singole strutture organizzative o gruppi di utenti, da rendere disponibili a tutti gli utenti dell'organizzazione o al solo gruppo di utenti afferente alla struttura organizzativa o al gruppo in oggetto.

4.2.4. Rubrica federata

La "Rubrica Ente" di ogni Amministrazione contraente deve poter essere pubblicata e resa disponibile (interamente o parzialmente) agli altri Enti del sistema pubblico locale. Ogni Amministrazione deve avere in gestione le *permission* per la sola propria rubrica.

4.2.5. Liste di distribuzione

La soluzione deve consentire agli Amministratori dell'Ente di creare liste di distribuzione generali, a disposizione di tutti gli utenti o gruppi di utenti, e liste di distribuzione personali, alimentate e gestite in autonomia dai singoli utenti.

4.3. Calendari

Il presente paragrafo descrive i requisiti che il Fornitore si impegna a rispettare relativamente alle funzionalità per l'organizzazione di eventi e task dei singoli utenti.

Di seguito sono quindi riportati i requisiti in termini di gestione calendari, eventi e task.

Requisiti obbligatori

4.3.1. Eventi

Il calendario della soluzione deve consentire di pianificare eventi anche con soggetti esterni all'organizzazione in una certa data/orario, definire oggetto e descrizione degli incontri, impostare la ricorrenza degli eventi, impostare la visibilità delle agende personali verso altri utenti, allegare file e documenti agli eventi.

4.3.2. Inviti

La soluzione deve consentire l'invio di richieste di partecipazione agli eventi creati.

4.3.3. Notifiche

Deve essere possibile impostare *reminder* per eventi creati e a cui l'utente ha dichiarato di partecipare.

4.3.4. Task

Deve essere possibile creare e gestire task condivisibili con altri utenti.

4.3.5. Condivisione disponibilità

Deve essere possibile pubblicare le disponibilità dell'utente verso altri utenti, interni o esterni all'organizzazione, tramite formati standard.

4.3.6. Delega gestione calendario

Deve essere possibile delegare o assegnare la gestione di un evento o di un intero calendario ad altri utenti.

4.3.7. Integrazione

La soluzione deve consentire di integrare le funzionalità di calendaring descritte con altre applicazioni

o servizi (es. mappe, task, note, gestione aule e sale conferenze, etc.).

4.4. Ricerca

Il presente paragrafo descrive i requisiti che il Fornitore si impegna a rispettare relativamente alle funzionalità di ricerca.

Requisiti obbligatori

4.4.1. Elementi ricercabili

La soluzione deve prevedere la possibilità per gli utenti di effettuare ricerche tra e-mail, documenti scambiati e condivisi con altri utenti, contatti e storico conversazioni (IM).

4.4.2. Modalità di ricerca

La soluzione deve prevedere la possibilità per gli utenti di effettuare ricerche tramite interfacce web e dispositivi mobili.

4.5. Storage

Il presente paragrafo descrive i requisiti che il Fornitore si impegna a rispettare con riferimento alle funzionalità di storage.

La soluzione offerta dovrà prevedere che venga messa a disposizione di tutti gli utenti uno spazio per l'archiviazione dei messaggi di posta elettronica ed uno spazio aggiuntivo per gli utenti "avanzati" dedicato all'archiviazione di file e documenti.

Requisiti obbligatori

4.5.1. Spazio disponibile nell'ambito del profilo base

Il Fornitore deve mettere a disposizione di ciascun utente per il quale sia attivato il profilo base uno spazio di almeno 15GB dedicato alle funzionalità di posta elettronica, rubriche e calendari. Tale spazio dovrà essere accessibile da smartphone, tablet e PC secondo le modalità dettagliate nel paragrafo 5.1 – *Accessibilità.*

4.5.2. Spazio disponibile nell'ambito dell'upgrade "Collaboration"

Il Fornitore deve mettere a disposizione di ciascun utente per il quale sia attivato l'upgrade "Collaboration" uno spazio di almeno 15GB dedicato alle funzionalità di collaborazione produttività personale, in particolare per l'archiviazione di documenti e file multimediali. Tale spazio dovrà essere accessibile da smartphone, tablet e PC secondo le modalità dettagliate nel paragrafo 5.1 – *Accessibilità.*

4.5.3. Spazio aggiuntivo

La soluzione offerta deve consentire di acquisire spazio aggiuntivo, reso disponibile per ampliare lo storage destinato alle funzionalità base rese disponibili nell'ambito del profilo base o quello destinato alle funzionalità di collaborazione e produttività individuale abilitate grazie all'upgrade "Collaboration".. Tale spazio dovrà essere accessibile da smartphone, tablet e PC secondo le modalità dettagliate nel paragrafo 5.1 – *Accessibilità.*

4.5.4. Versioning dei file

Deve essere garantita la protezione dei documenti conservati online, tramite meccanismi di *versioning*, consentendo ad utenti ed Amministratori dell'Ente la possibilità di accedere a versioni precedenti dei file creati.

4.5.5. Integrazione

Il sistema di storage online deve essere integrato con le varie funzionalità messe a disposizione dalla soluzione, al fine di rendere agevole l'accesso ai file ivi conservati, ad esempio per la condivisione documenti in real-time ai partecipanti ad una chat testuale o audio video, o per allegare un documento ad un messaggio mail.

4.6. Produttività personale

Il presente paragrafo descrive i requisiti che il Fornitore si impegna a rispettare con riferimento a tutte quelle funzionalità che consentono agli utenti di migliorare la propria produttività personale.

L'abilitazione delle funzionalità descritte a seguire rappresenta, nelle intenzioni delle Amministrazioni contraenti, la possibilità per la Pubblica Amministrazione Locale di attivare un nuovo modello di organizzazione dei processi, nel quale assumano una rilevanza sempre maggiore forme di lavoro

collaborativo tra gli utenti degli Enti del sistema pubblico. In tal senso dunque, la soluzione adottata e la disponibilità dei servizi di produttività personale determinano un importante punto di rottura rispetto ai classici strumenti di posta elettronica ad oggi in uso presso gli Enti interessati dalla presente procedura di gara.

Di seguito vengono descritti elementi quali la creazione e gestione -anche collaborativa tra più utenti contemporaneamente- di documenti online, la possibilità di creare spazi online per il lavoro in team, nonché la possibilità di arricchire con ulteriori funzionalità il servizio, tramite API dedicate.

Le funzionalità di produttività personale devono poter essere messe a disposizione di singoli utenti tramite l'attivazione di upgrade "Collaboration".

Requisiti obbligatori

4.6.1. Creazione ed editing documenti

La soluzione deve mettere a disposizione degli utenti una web application con funzionalità di creazione ed editing di diversi tipi di documenti online (elaboratori di testo, fogli di calcolo, presentazioni ed altre tipologie di documenti se disponibili).

4.6.2. Condivisione documenti

La soluzione deve consentire agli utenti di condividere i documenti creati online con utenti della stessa organizzazione o con utenti che utilizzino lo stesso strumento di posta elettronica e collaborazione in cloud dell'Ente, concedendo la possibilità di visualizzare, scaricare in locale o modificare online i documenti come descritto al requisito successivo.

4.6.3. Collaborazione su documenti

I documenti online devono poter essere modificati in real-time da più utenti contemporaneamente. Tali utenti devono appartenere alla stessa organizzazione o devono utilizzare il medesimo strumento di posta elettronica e collaborazione in cloud.

4.6.4. Amministrazione ownership documenti

Gli Amministratori di sistema delle Amministrazioni contraenti devono poter impostare dei vincoli alla condivisione dei documenti verso l'esterno dell'organizzazione e modificare la proprietà dei documenti

creati (ad es. nel caso di uscita dall'organizzazione di un utente creatore di un certo file).

4.6.5. Pagine web ad uso interno

La soluzione deve consentire a singoli utenti, senza conoscenze specifiche di programmazione, di creare siti e spazi destinati a gruppi di lavoro, specificando nell'offerta tecnica quali contenuti saranno disponibili su tali siti e spazi (ad es. calendari condivisi, repository di documenti, contenuti multimediali).

Requisiti opzionali

4.6.6. Form online

La soluzione può consentire la creazione di form online, utili per la raccolta di dati ed informazioni e per la conduzione di sondaggi e votazioni, all'interno ed all'esterno dell'organizzazione.

4.6.7. API (Application Programming Interface)

La soluzione può rendere disponibili delle API (Application Programming Interface) per gestire ed arricchire di funzionalità aggiuntive la soluzione di posta elettronica e collaborazione in cloud.

4.6.8. Social network interno

La soluzione può consentire di creare social network interni, in cui gli utenti possano presentare i propri dettagli personali ed in cui siano rese disponibili funzionalità quali blog personali, gruppi, forum.

4.7. Strumenti di comunicazione

Il presente paragrafo descrive i requisiti che il Fornitore si impegna a rispettare con riferimento a tutte le funzionalità in grado di abilitare l'interazione tra due o più utenti.

A seguire vengono quindi elencate le funzionalità che consentiranno agli utenti di entrare in contatto tra loro in maniera istantanea, tramite l'invio di messaggi testuali o tramite chat audio/video, ma verranno anche descritte le funzionalità in grado di abilitare una comunicazione del tipo "uno-a-molti", da intendersi nella logica dei seminari online (ovvero *webinar*).

Gli strumenti di comunicazione qui descritti devono poter essere messi a disposizione di singoli utenti

tramite l'attivazione di upgrades "Collaboration".

Requisiti obbligatori

4.7.1. Chat testuale

La soluzione deve abilitare lo scambio di messaggi di testo con altri utenti in tempo reale, l'invio di file o link a file conservati nel cloud, la condivisione dello schermo o parte di questo.

4.7.2. Chat audio/video

La soluzione deve consentire di avviare sessioni di audio e video-comunicazione con un altro utente e, contestualmente, di inviare e condividere documenti, di condividere lo schermo o parte di questo.

4.7.3. Conference

Deve essere possibile avviare sessioni di audio e video-comunicazione con un numero di utenti superiore a due, gestire le modalità di invito, partecipazione e moderazione e, contestualmente alla sessione, inviare e condividere documenti e condividere lo schermo o parte di questo.

4.7.4. Presence

Deve essere possibile visualizzare lo status dei propri contatti nei vari strumenti messi a disposizione dalla soluzione (chat, rubrica, etc.) ed entrare in contatto con questi tramite le funzionalità di comunicazione messe a disposizione dalla piattaforma.

4.7.5. Integrazione con altri dispositivi

Il sistema deve consentire l'integrazione con strumenti di comunicazione quali centrali telefoniche e sistemi di video-conference.

Requisiti opzionali

4.7.6. Chat testuale, chat audio/video e controllo PC

Oltre alle funzionalità sopra indicate per la Chat testuale e la Chat audio/video, la soluzione può fornire la possibilità, durante le sessione di chat testuale e audio/video, di demandare il controllo del PC ad altri utenti connessi da remoto.

4.7.7. Web conference / webinar

La soluzione può consentire di condurre seminari online destinati ad utenti interni ed esterni all'organizzazione, registrabili e condivisibili ex-post.

4.8. Archiving

Il presente paragrafo descrive i requisiti che il Fornitore si impegna a rispettare relativamente alle funzionalità di archiving, che garantiscono l'archiviazione e la protezione avanzata dei messaggi.

Le funzionalità di archiving devono poter essere messe a disposizione di singoli utenti –base o avanzati- tramite l'acquisto di upgrades "Archiviazione".

Requisiti obbligatori

4.8.1. Storage dedicato

Lo spazio di storage messo a disposizione dal Fornitore per le funzionalità di archiving deve essere illimitato.

4.8.2. Ricerche ed e-discovery

Deve essere possibile per gli Amministratori di sistema effettuare ricerche -anche a fini legali (e-discovery)- sui messaggi relativi ad account per i quali siano attive le funzionalità di archiving.

4.8.3. Conservazione dei messaggi cancellati

Deve essere possibile per gli Amministratore di sistema definire le tempistiche di conservazione dei messaggi cancellati dagli utenti per i quali siano attive le funzionalità di archiving.

5. Caratteristiche architetturali e tecnologiche della soluzione di posta elettronica e collaborazione in cloud

5.1. Accessibilità

Il presente paragrafo descrive i requisiti che il Fornitore si impegna a rispettare relativamente alle modalità di accesso e fruizione dei servizi di posta elettronica e collaborazione in cloud.

L'Aggiudicataria deve offrire una soluzione fruibile tramite web client, accessibile da desktop e da dispositivi mobili.

Requisiti obbligatori

5.1.1. Accesso via web

Le funzionalità rese disponibili dalla soluzione devono essere completamente fruibili con almeno uno dei seguenti web browser:

- Chrome
- Internet Explorer
- Firefox
- Safari
- Opera

Il Fornitore deve garantire la compatibilità della soluzione con le future versioni del web browser indicato come sistema di riferimento per la fruizione completa delle funzionalità della soluzione stessa.

5.1.2. Accesso tramite dispositivi mobili

Le funzionalità rese disponibili dalla soluzione devono essere completamente fruibili –tramite app/integrazioni native o tramite web browser mobile- per almeno una delle seguenti piattaforme mobili:

- Android (da v4)
- iOS (da v7)
- Windows Phone (da v8)
- Blackberry (da v10)

Il Fornitore deve garantire la compatibilità della soluzione con le future versioni del sistema operativo mobile indicato come sistema di riferimento per la fruizione completa delle funzionalità della soluzione stessa.

5.1.3. Offline client

Il servizio deve garantire l'accesso alla casella di posta, alla rubrica ed al calendario anche in assenza di

rete, garantendo la sincronizzazione nel momento in cui il device utilizzato dall'utente sarà nuovamente connesso ad Internet. In assenza di rete dovranno essere disponibili: le mail ricevute o inviate degli ultimi 30 (trenta) giorni; per il calendario le informazioni che partono da 30 (trenta) giorni prima della data odierna fino a 60 (sessanta) giorni successivi; tutti i contatti della rubrica.

5.1.4. Protocolli standard

La soluzione deve supportare i protocolli HTTPS e POP, IMAP, SMTP per la posta elettronica, CalDAV per il Calendario, CardDAV per la Rubrica.

Requisiti opzionali

5.1.5. Integrazione ambienti cloud e desktop

È considerata requisito migliorativo la capacità della soluzione di integrarsi con le più diffuse soluzioni di produttività personale, in modo da garantire agli utenti continuità operativa e semplicità nel passaggio dalle applicazioni client alle applicazioni in cloud.

5.1.6. Portabilità su diverse piattaforme mobili

È considerata requisito migliorativo la capacità della soluzione di rendere disponibili –tramite app/integrazioni native o tramite web browser mobile- tutte o parte delle sue funzionalità su ulteriori piattaforme mobili rispetto a quella indicata dal Fornitore come piattaforma di riferimento.

5.2. Autenticazione

Il presente paragrafo descrive i requisiti che il Fornitore si impegna a rispettare con riferimento all'autenticazione degli utenti.

Il Fornitore deve garantire alle Amministrazioni contraenti la libertà di scegliere se utilizzare sistemi di autenticazione messi a disposizione della soluzione, oppure se utilizzare sistemi di autenticazione già disponibili internamente.

Requisiti obbligatori

5.2.1. Identità digitale

L'organizzazione che utilizza il servizio deve poter decidere se sfruttare identità digitali proprie e rese accessibili tramite interfaccia LDAP o in alternativa di sfruttare un servizio di autenticazione messo a disposizione del Fornitore del servizio.

5.2.2. Basic authentication

I servizi devono essere accessibili agli utenti dell'organizzazione tramite una combinazione di username e password.

Requisiti opzionali

5.2.3. Strong authentication

È considerata requisito migliorativo la possibilità di incrementare il livello di sicurezza degli account attraverso diverse modalità, tra le quali, a titolo di esempio non esaustivo:

- rendendo possibile l'abilitazione della verifica dell'identità degli utenti tramite un secondo passaggio dopo il controllo della password (ad esempio tramite invio di un token via sms);
- tramite smart card;
- mediante altre modalità indicate dal Fornitore.

5.2.4. Single Sign On

È considerata requisito migliorativo la possibilità di propagare le credenziali di accesso ai sistemi oggetto del presente Capitolato, utilizzando una o più delle seguenti modalità:

- SAML,
- Kerberos.

5.3. Amministrazione della soluzione

Il presente paragrafo descrive i requisiti che il Fornitore si impegna a rispettare con riferimento agli strumenti di amministrazione della soluzione.

L'Amministrazione contraente demanda la gestione dei servizi all'Affidataria, che dovrà mettere a disposizione degli Amministratori strumenti in grado di consentire un'efficace amministrazione della

soluzione e degli account degli utenti dell'Ente stesso. Sono inoltre descritte le misure da porre in essere per consentire l'automazione di task quali *provisioning* e *deprovisioning* delle utenze.

Requisiti obbligatori

5.3.1. Provisioning e deprovisioning

L'affidataria del servizio deve mettere a disposizione un'interfaccia basata su uno o più protocolli standard (ad es. LDAP, SOAP, REST, JDBC, ODBC, ...) per poter realizzare i processi di *provisioning* e *deprovisioning* delle utenze.

5.3.2. Management console

L'affidataria è tenuta a mettere a disposizione delle Amministrazioni contraenti una console accessibile tramite interfaccia web che consenta agli Amministratori di creare e gestire gli account utente, di resettare e definire livelli di complessità delle password, di monitorare i servizi di storage aggiuntivo assegnati, di creare liste di distribuzione comuni, di abilitare gli utenti ad uno o più servizi erogati dal Fornitore.

In particolare, deve essere possibile tramite la console di amministrazione attivare e disattivare i servizi associati ai diversi upgrade descritti (Collaboration ed Archiviazione) e rendere disponibile a singoli utenti spazio aggiuntivo.

Attraverso la management console deve essere inoltre possibile effettuare attività di monitoraggio dei servizi attivi.

5.3.3. Autorizzazioni

Gli Amministratori del sistema devono poter assegnare diritti sia al singolo utente che ad interi gruppi di utenti. Il livello di granularità di autorizzazione deve corrispondere ai singoli servizi oggetto del presente Capitolato.

6. Caratteristiche di sicurezza e rispetto della privacy della soluzione

Il presente paragrafo descrive i requisiti che il Fornitore si impegna a rispettare con riferimento alla

sicurezza della soluzione ed al rispetto delle vigenti normative sulla privacy.

Sono dunque descritte a seguire le misure da porre in atto per garantire la sicurezza informatica dello strumento, con attenzione a protocolli standard, soluzioni antispam e antivirus. Sono inoltre descritti i requisiti in grado di conformare la piattaforma alla normativa vigente in tema di privacy e trattamento dei dati personali.

6.1. Sicurezza e privacy

Il presente paragrafo descrive i requisiti di sicurezza che dovranno essere rispettati dal Fornitore nell'erogazione dei servizi.

Requisiti obbligatori

6.1.1. Spam e protezione da virus

Devono essere presenti sistemi di protezione antispam e antivirus per posta elettronica ed allegati, e deve essere prevista la possibilità per gli Amministratori degli Enti di gestire i filtri antispam in termini di *whitelist* e *blacklist*.

6.1.2. Caratteristiche dei data center

L'affidataria deve garantire che i data center che ospitano e gestiscono l'insieme delle risorse hardware, software e gli archivi dei documenti conservati nell'ambito del servizio in Cloud Computing, siano organizzati ed amministrati nel rispetto delle norme italiane ed europee sulle misure di sicurezza e privacy e forniti di appositi sistemi di protezione logica e fisica al fine di impedire accessi non autorizzati.

6.1.3. Sicurezza della rete e del servizio

L'affidataria deve garantire, nella soluzione progettuale, la completa sicurezza del servizio, tramite misure infrastrutturali e procedurali, in termini di:

- riservatezza delle informazioni;
- continuità operativa e disaster recovery;
- protezione e conservazione dei dati;

- tracciabilità degli eventi relativi alla sicurezza.

6.1.4. Rispetto delle normative sulla sicurezza

L'affidataria dovrà garantire che il sistema tecnologico e i servizi offerti siano conformi:

- alle misure minime di sicurezza previste dal Codice Privacy (D.Lgs n. 196 del 2003 e successive modificazioni, art. 33, 34, 35 e 36) e dal Disciplinare Tecnico (Allegato B del Codice Privacy);
- al Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs n. 82 del 2005 e successive modificazioni) ed alle relative regole di attuazione.

Inoltre il sistema tecnologico e i servizi offerti dovranno essere tempestivamente adeguati, senza oneri aggiuntivi per le Amministrazioni contraenti, a ogni eventuale modifica delle norme citate.

6.1.5. Continuità operativa

Il Fornitore dovrà presentare una soluzione tecnica che garantisca la continuità del servizio, intesa come insieme delle procedure e soluzioni tecnico-organizzative e delle misure di reazione e risposta ad eventi imprevisti che possono compromettere, anche parzialmente, il normale funzionamento dei servizi.

L'architettura deve garantire la completa continuità operativa attraverso opportune soluzioni di business continuity e disaster recovery locate in siti secondari posti in altre sedi, nel rispetto della vigente normativa in ambito.

Il servizio oggetto del Capitolato dovrà essere espletato in logica 24x7 per tutta la durata del contratto e per il tempo necessario al passaggio ad eventuale altro Fornitore, al termine del contratto o nei casi di recesso unilaterale e risoluzione del contratto.

6.1.6. Disaster recovery

L'affidataria è tenuta a garantire per tutto l'arco temporale di validità del contratto:

- la realizzazione e manutenzione di un'architettura in grado di garantire continuità di servizio in risposta a normali attività di manutenzione, guasti imprevisti, eventi catastrofici, errori umani ed attacchi informatici;
- la definizione ed attuazione di un piano di continuità operativa, che definisca in dettaglio le

procedure tecniche ed organizzative da attuare in risposta agli eventi sopra citati;

- l'assoluta sicurezza dei siti, ossia l'adozione di soluzioni in linea con lo stato dell'arte, l'evoluzione tecnologica e la normativa vigente al riguardo, assicurando la protezione da accessi non autorizzati, la presenza di gruppi di continuità e accorgimenti che garantiscano l'erogazione dell'elettricità senza interruzioni, la presenza di dispositivi antincendio e anti-allagamento;
- la disponibilità a soddisfare, senza indurre disservizi, le eventuali esigenze di crescita che fosse necessario fronteggiare nel corso dell'erogazione dei servizi.

L'affidataria deve garantire, a suo carico, gli interventi e le attività di manutenzione ordinaria, preventiva e correttiva, nonché il costante aggiornamento tecnologico delle soluzioni attuate, senza oneri aggiuntivi per le Amministrazioni contraenti.

6.1.7. Localizzazione delle infrastrutture e dei dati

A norma di quanto previsto dagli articoli 42, 43, 44 e 45 del D.Lgs. 196/03, l'affidatataria deve garantire che i dati personali trattati durante l'esecuzione dei servizi di cui al presente Capitolato verranno conservati in uno o più stati che assicurano un livello di protezione adeguato ovvero:

- i Paesi dell'Unione europea,
- i Paesi individuati con le decisioni previste dagli articoli 25, paragrafo 6, e 26, paragrafo 4, della direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, con le quali la Commissione europea constata che un Paese non appartenente all'Unione europea garantisce un livello di protezione adeguato.

In alternativa, l'Affidatataria del servizio, situata in un paese diverso da quelli indicati nei punti precedenti, secondo quanto disposto dall'Autorità Garante per la Privacy con giusta delibera nr. 35 del 27 maggio 2010 (Gazzetta Ufficiale n. 141 del 19 giugno 2010) dovrà necessariamente sottoscrivere integralmente le clausole contrattuali tipo di cui alla decisione della Commissione europea del 5 febbraio 2010, n. 2010/87/UE e sulla base dei presupposti indicati nella medesima decisione (art. 6 della decisione della Commissione europea del 5 febbraio 2010, n. 2010/87/UE).

Tale requisito dovrà essere soddisfatto anche in caso in cui l'operatore economico sia legalmente stabilito nell'Unione europea ma affidi il trattamento dei dati personali gestiti nell'ambito del servizio oggetto del presente capitolato ad un soggetto stabilito in un paese terzo che non rientri tra quelli

indicati nei punti precedenti.

Inoltre, l'Affidataria dovrà conservare tutti i dati presso locali tecnici di cui abbia la piena disponibilità, per tutta la durata del contratto. Nell'offerta tecnica si deve descrivere, altresì, i livelli di sicurezza e riservatezza assicurati, allegando a tale scopo le eventuali certificazioni rilasciate da enti terzi.

6.1.8. Portabilità dei dati in cloud

L'affidataria dovrà garantire un servizio avente caratteristiche tecnologiche che diano garanzia di portabilità dei dati nei casi di passaggio ad altro Fornitore, al termine del contratto, o per altre cause di interruzione del rapporto contrattuale prevedibili e non.

L'offerente deve rappresentare, all'interno dell'Offerta tecnica, la strategia, le tempistiche, le modalità di uscita e di assistenza, ovvero il processo di migrazione del patrimonio conservato verso un diverso fornitore.

La strategia di migrazione dovrà, pertanto, essere descritta in termini di:

- modalità di esportazione dei dati;
- modalità di distruzione dei dati, presso l'Affidataria, con effetto su tutte le copie presenti nel sistema, specificando l'arco temporale in cui avverrà l'operazione.

Al termine del contratto, l'Affidataria avrà, altresì, l'obbligo di mettere a disposizione delle Amministrazioni contraenti tutti i documenti correttamente conservati nonché dovrà, in ogni caso, garantire l'opportuno affiancamento al fornitore subentrante a seguito di nuova aggiudicazione anche per l'import dei dati/documenti presenti nel proprio sistema, sia nei casi previsti di risoluzione per inadempimento o recesso anticipato da parte dell'Amministrazione contraente.

Nel momento di avvio della procedura, l'Affidataria dovrà redigere una valutazione dei rischi conseguenti alla migrazione al fine di pianificare eventuali operazioni di rientro nel rischio preventive e successive alla migrazione.

6.1.9. Responsabile di progetto

L'Aggiudicataria dovrà individuare un Responsabile di progetto, incaricato di gestire la commessa e munito di ampia delega a trattare in merito a qualsiasi problema che dovesse insorgere in tema di

esecuzione degli adempimenti previsti dal contratto d'appalto.

Il Responsabile di progetto ha il compito di intervenire, decidere e rispondere direttamente riguardo ad eventuali problemi che dovessero sorgere in merito alla regolare esecuzione delle prestazioni appaltate ed all'accertamento di eventuali penali.

Il Responsabile di progetto rappresenterà l'unico interlocutore riconosciuto dalle Amministrazioni contraenti essendo l'unica persona con cui dovrà relazionarsi il referente dell'Amministrazione contraente per la gestione delle problematiche relative al servizio. Tutte le comunicazioni e contestazioni di inadempienza rilevate in contraddittorio con il Responsabile di progetto, dovranno intendersi rivolte direttamente alla Aggiudicataria.

SEZIONE 4: SERVIZI ACCESSORI

L'Aggiudicataria dovrà rendere disponibili i seguenti servizi:

- Project Management;
- supporto sistemistico;
- formazione;
- supporto alle attività di help desk di I e II livello.

7. Project management

Il Project Management ha l'obiettivo di coordinare le attività progettuali richieste.

Il Prestatore di servizi dovrà lavorare congiuntamente con il Project/Program Management della Committente nella gestione del programma di implementazione, responsabilizzandosi sul raggiungimento degli obiettivi in termini di rispetto dei tempi e degli standard di qualità dei deliverables.

Le principali attività da svolgere sono:

- supportare il Project/Program Management della Committente sulle tematiche tecniche/funzionali nella realizzazione del modello Tecnologico previsto;
- effettuare la verifica di Qualità attraverso l'analisi dei risultati previsti dal piano, evidenziando eventuali problemi e criticità;
- coordinare le attività dei task paralleli ed i relativi gruppi di lavoro (GdL) attivi, garantendo l'allineamento dei GdL agli obiettivi, scadenze ed eventuali azioni di mitigazione del rischio;
- gestire le varianti in corso d'opera;
- effettuare la pianificazione di Progetto predisponendo:
    - il piano di lavoro (attività, risultati, effort, tempi, costi e gli stati di avanzamento;
    - il piano di risk management (identificazione e classificazione dei rischi, azioni di mitigation e di presidio) e l'eventuale piano di contingency.

L'affidataria, nell'esecuzione delle attività di Project Management, dovrà anche supportare

operativamente secondo le modalità definite dalla Committente il Project/Program Management della Committente stessa:

- nella comunicazione verso lo Steering Committee;
- nella preparazione e presentazione del materiale di sintesi per i meeting di stato avanzamento del Programma e per tutti gli eventi di rilevanza strategica aziendale.

8. Supporto sistemistico

In funzione della tipologia del servizio acquisito -una piattaforma con funzionalità di comunicazione e collaborazione- i servizi di supporto sistemistico saranno:

- di progettazione e supporto per la migrazione di dati e configurazioni dalle piattaforme in uso verso la nuova piattaforma;
- di progettazione, per supportare l'Ente nella scelta delle architetture più opportune per l'utilizzo e l'integrazione dei servizi offerti dalla piattaforma;
- di supporto alla configurazione degli ambienti applicativi, in modo da garantire all'Ente la piena fruibilità della piattaforma;
- di supporto alla realizzazione di nuove funzionalità costruite aggregando funzionalità base esistente o sviluppate a partire dalle interfacce di programmazione rese disponibili dalla piattaforma.

I servizi di supporto sistemistico dovranno essere svolti presso le sedi dell'Ente stesso in stretta collaborazione con le risorse della struttura delle Amministrazioni contraenti.

9. Formazione

I servizi di formazione sono destinati:

- a diffondere la conoscenza delle funzionalità offerte dalla piattaforma sia presso gli specialisti ICT che presso gli utenti. A tale scopo sarà anche possibile chiedere al Fornitore supporto nella redazione di materiale informativo;
- a trasferire alle risorse ICT dell'Ente le competenze necessarie a gestire in autonomia le operazioni di amministrazione e configurazione della piattaforma;
- a trasferire alle risorse ICT dell'Ente le competenze necessarie per sviluppare in autonomia nuove

applicazioni aggregando funzionalità base della piattaforma o partendo dalle interfacce di programmazione rese disponibili dalla piattaforma.

Salvo ove espressamente indicato dalle Amministrazioni contraenti, le attività di formazione devono essere erogate presso le sedi delle stesse.

10. Supporto alle attività di help desk di I e II livello

Le attività di help desk si intendono in carico alle singole Amministrazioni. In particolare, l'help desk si struttura tipicamente su due livelli:

- **Help desk di I livello**: gestione delle relazioni con l'utente finale, risoluzione di esigenze dell'utente finale relativamente all'utilizzo delle funzionalità della soluzione, raccolta ed inoltro all'help desk di II livello di eventuali richieste di carattere tecnico
- **Help desk di II livello**: risoluzione di problematiche di carattere tecnico a valle dell'inoltro della richiesta di intervento da parte dell'help desk di I livello.

L'aggidicataria dovrà mettere a disposizione le risorse professionali (Formatore) per supportare, affiancare e formare le risorse delle Amministrazioni contraenti dedicate a svolgere le attività di help desk di I e II livello.

Le attività di supporto, affiancamento e formazione dovranno essere svolte dal Fornitore con il duplice scopo di:

- affiancare le strutture di Help desk di I e II livello delle Amministrazioni nelle fasi iniziali di adesione al servizio, al fine di fronteggiare picchi di lavoro superiori alla norma,
- trasferire conoscenze specifiche al personale dell'Help desk di I e II livello al fine di accelerare l'acquisizione di competenze degli stessi.

Si intendono invece in carico all'Aggiudicataria le attività di Help desk di III livello, intese così come descritte nel paragrafo dedicato (paragrafo 12 – *Help desk di III livello*).

11. Profilo professionale delle risorse dedicate all'erogazione di servizi accessori

Per l'erogazione dei servizi accessori di cui ai precedenti paragrafi, l'Aggiudicataria dovrà mettere a disposizione le seguenti figure professionali, qualificate in termini di esperienza professionale, competenze specialistiche ed eventuali certificazioni tecniche:

1. Capo Progetto;
2. Specialista di piattaforma;
3. Formatore.

La Committente si riserva la possibilità di verificare, nel corso di esecuzione del contratto, le conoscenze e le capacità del personale proposto dal Contraente, come predisposto all'art. 8 dello Schema di Convenzione.

Figura professionale	Capo Progetto
Conoscenze e capacità	• Essere in grado redigere specifiche di progetto • Essere in grado di controllare e realizzare procedure • Esperienza nella stima di tempi e nella definizione e organizzazione di piani di lavoro • Capacità di analisi e progettazione di sistemi informativi, package, procedure complesse • Conoscenze ed uso di tecniche e prodotti software per project management e risk management • Capacità di pianificazione e organizzazione delle attività • Essere in grado di controllare lo stato di avanzamento delle attività • Capacità di verifica della qualità dei servizi erogati • Elevata capacità di coordinamento, motivazione e guida delle persone • Capacità organizzative e doti comunicative per interloquire con le Direzioni, i referenti e gli utenti dell'Amministrazione e con la struttura tecnica della Committente • Conoscenza delle normative relative al settore oggetto di gara

Figura professionale	Specialista di piattaforma Coordina il supporto specialistico e sistemistico sulla piattaforma. Collabora alla definizione dell'architettura del sistema e per risolvere eventuali problemi tecnici o effettuare attività di ottimizzazione.
Conoscenze e capacità	• Conoscenze specifiche sulle componenti tecnologiche della soluzione proposta • Conoscenze dei principali sistemi operativi • Conoscenze dei prodotti software per sistemi operativi • Conoscenza di reti telematiche (WAN) basate su protocolli standard e di reti locali (LAN) • Conoscenza sui tools di monitoring sistemi • Capacità di relazione e attitudine al lavoro di gruppo • Capacità di troubleshooting, problem solving

Figura professionale	Formatore
Conoscenze e capacità	• Capacità di progettazione corsi e predisposizione di materiale formativo • Buone doti di comunicazione • Conoscenze dei fondamenti Apprendimento di Gruppo • Conoscenza sull'utilizzo dei prodotti oggetto di gara • Capacità di preparazione e correzione di test di apprendimento • Esperienza nell'attività di affiancamento utenti

SEZIONE 5: ULTERIORI ATTIVITÀ IN CARICO AL FORNITORE – SERVIZI CONNESSI

Nella presente sezione sono descritte le attività richieste al Fornitore ed incluse nel canone definito per l'erogazione dei servizi di cui alla precedente SEZIONE 3: Servizi di posta elettronica e collaborazione in cloud. Sono esclusi dal canone eventuali servizi di supporto alla migrazione svolte da risorse del Fornitore (cfr in merito il paragrafo 11.3 – *Supporto all'attività di migrazione*) che dovranno invece essere acquisiti dalle singole Amministrazioni nell'ambito dei Servizi Accessori, descritti alla SEZIONE 4: Servizi accessori.

l'Aggidicataria è tenuta al rispetto puntuale delle prescrizioni contenute nella presente sezione.

12. Attività di migrazione

Il presente paragrafo elenca i servizi che l'aggiudicataria è tenuta ad erogare affinché l'impatto della migrazione dalle vecchie soluzioni risulti contenuto sia per gli utenti che per gli Amministratori.

Il servizio di migrazione consiste in particolare in tutte quelle attività, strumenti e procedure da mettere in atto per consentire agli utenti dell'Amministrazione di fruire del nuovo servizio di posta elettronica e collaborazione on line in continuità con il preesistente. Tale servizio si declina in:

- Elaborazione del piano di migrazione
- Strumenti e procedure automatizzate
- Supporto all'attività di migrazione

Si fornisce descrizione di dettaglio delle attività nei paragrafi successivi.

12.1. Elaborazione del piano di migrazione

Le attività di elaborazione del piano di migrazione sono distinte in due fasi:

- **Fase 1: Definizione di un piano di massima dell'intervento**

In sede di presentazione dell'offerta tecnica,l'offerente dovrà indicare un piano di massima dell'intervento, che declini la metodologia standard utilizzata in progetti tecnologicamente comparabili.

Dovranno essere descritte le logiche alla base del percorso di migrazione che intende attuare, le attività svolte, gli strumenti utilizzati ed un'indicazione delle tempistiche previste. A supporto di tale attività è fornito di seguito un elenco delle soluzioni di posta elettronica attualmente in uso ai diversi Enti:

- MS Exchange
- Lotus Notes
- Zimbra
- Cyrus IMAP
- Gmail

Tale elenco si intende come indicativo e non esaustivo delle soluzioni in uso.

La pianificazione di dettaglio delle attività di migrazione per ciascuno degli Enti sarà definita nel Piano di migrazione.

Il piano di massima dell'intervento –inteso così come esplicitato al presente paragrafo- costituirà oggetto di valutazione dell'offerta tecnica

- **Fase 2: Definizione del Piano di migrazione per ciascuna delle Amministrazioni contraenti**

Il Fornitore è tenuto alla redazione del Piano di migrazione per ciascuno delle Amministrazioni contraenti, secondo le tempistiche e le modalità descritte al paragrafo 16.2 – *Piano di migrazione.*

12.2. Strumenti e procedure automatizzate

L'affidataria ha l'obbligo di mettere a disposizione, senza oneri aggiuntivi rispetto ai canoni definiti, gli strumenti informatici e il materiale formativo (anche in formato elettronico) per la completa migrazione degli archivi di posta, dei contatti e delle agende memorizzati sui server delle amministrazioni contraenti o dei loro fornitori.

12.3. Supporto all'attività di migrazione

Qualora fosse necessario, l'Amministrazione contraente potrà ricorrere alle figure professionali messe a disposizione del Fornitore a supporto delle attività di migrazione, attivando opportuni servizi accessori secondo le modalità previste alla SEZIONE 4: Servizi accessori.

13. Help desk di III livello

L'affidataria dovrà rendere disponibile un servizio remoto di help desk di III livello al personale dedicato dalle Amministrazioni alle attività di supporto sistemistico. Il servizio di help desk di III livello dovrà essere orientato a risolvere le problematiche segnalate dalle Amministrazioni per i servizi oggetto della Fornitura.

Tale servizio dovrà essere accessibile da parte dell'Ente tramite sistema di ticketing messo a disposizione dal Fornitore.

14. Call center e Reportistica

14.1. Call Center

L'affidataria deve mettere a disposizione delle Amministrazioni, dalla data di attivazione della Convenzione un call center comunicando un numero telefonico e un indirizzo di posta elettronica certificata, funzionante dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 17.00, che funga da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di informazione e invio della documentazione, di seguito elencate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- richieste di chiarimento sulle modalità di attivazione del servizio;
- richieste relative allo stato di attivazione del servizio;
- richieste di informazioni e chiarimenti relativi alla fatturazione;
- invio della documentazione relativa alla fase pre-ordinativo di fornitura prevista ai precedenti paragrafi (es: documento "Piano dei Fabbisogni").

14.2. APAC: Reportistica Monitoraggio Convenzione

APAC si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, ivi compreso l'andamento dei consumi delle Amministrazioni contraenti e di richiedere, al Fornitore, l'elaborazione di reports specifici in formato elettronico e/o in via telematica, da inviare ad APAC entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data della richiesta.

Il monitoraggio di tutte le attività relative alla Convenzione è effettuato da APAC mediante l'uso di nuove tecnologie e soluzioni organizzative, anche attraverso strumenti di "Information Technology", adottate in base alle esigenze di volta in volta individuate dalle Amministrazioni e/o da APAC: a tal fine, il Fornitore si impegna a prestare piena collaborazione per rendere possibile dette attività di monitoraggio, per quanto di sua competenza.

In particolare può essere richiesto al Fornitore l'invio periodico di informazioni anche per via telematica e riguardanti tra l'altro, a titolo non esaustivo, gli Ordinativi di Fornitura ricevuti, suddivisi per amministrazione, con l'indicazione del numero dell'ordine, della data di emissione e del valore complessivo, suddivisi per numero e tipologia di licenze attivate e servizi accessori erogati.

SEZIONE 6: MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Sono descritte nel presente capitolo le modalità di erogazione del servizio, sia relativamente agli aspetti tecnologici che alle attività di supporto in capo al Fornitore.

Nell'erogazione dei servizi, il Fornitore è tenuto al rispetto puntuale delle prescrizioni contenute nella presente sezione.

15. Evoluzione della soluzione

Il presente paragrafo descrive le modalità di evoluzione della soluzione in termini di rilascio di nuove funzionalità e di adeguamenti e correzioni.

15.1. Modalità di rilascio

L'aggiudicataria deve garantire che gli aggiornamenti e le nuove funzionalità rese disponibili sul mercato siano disponibili e pienamente fruibili per le Amministrazioni contraenti senza oneri aggiuntivi rispetto al canone per la fruizione dei servizi di posta elettronica e collaborazione in cloud.

15.2. Tempistiche di rilascio

L'aggiudicataria deve garantire che gli aggiornamenti e le nuove funzionalità rese disponibili sul mercato siano disponibili e pienamente fruibili per le Amministrazioni contraenti al più tardi contestualmente alla release delle stesse sul mercato.

16. Service Level Agreement (SLA)

La presente sezione delinea i livelli di servizio richiesti per la prestazione. L'Aggiudicataria si impegna a mettere a disposizione dell'Amministrazione contraente, senza oneri aggiuntivi, strumenti idonei al monitoraggio e alla verifica dell'erogazione dei servizi offerti nel rispetto degli indicatori qui declinati.

16.1. Servizi di posta elettronica e collaborazione in cloud

Per i servizi di posta elettronica e collaborazione in cloud, di cui alla SEZIONE 3: SERVIZI DI POSTA ELETTRONICA E COLLABORAZIONE IN CLOUD, deve essere garantito il seguente livello di servizio:

- il servizio deve essere accessibile 24h x 365gg/aa;
- il servizio deve essere disponibile per il 99.9% del tempo su base trimestrale, incluse manutenzione ordinaria e programmata / pianificata;
- il servizio deve supportare il carico massimo di 50.000 (cinquantamila) utenti di cui si stimano 40.000 (quarantamila) utenti contemporanei che accedono da più canali.

16.2. Ulteriori attività in carico al Fornitore: Help desk di III livello

Relativamente alle ulteriori attività in carico al Fornitore, di cui alla SEZIONE 5: ULTERIORI ATTIVITÀ IN CARICO AL FORNITORE, sono soggette a SLA le sole attività di help desk di III livello, per le quali si presenta nel seguito il dettaglio dei livelli di servizi previsti.

Agreement

Incident e Request Fulfilment (UC1)

Misura la capacità di fornire supporto all'utenza e di risolvere i malfunzionamenti.

id	UC1
Descrizione	Gestione richieste di supporto/malfunzionamenti
Tipo di *Agreement*	UC
Data di fine validità	data fine contratto
Periodicità	Trimestrale
Percentuale di compliance da raggiungere rispetto agli obiettivi	95%

Target inclusi nell'*Agreement* e peso di ciascuno di essi

Id	Target		Peso
ST_UC_1	**Tempo di presa in carico richieste di assistenza entro**	1 giorno l.	40,00%
ST_UC_2	**Tempo di soluzione richieste di assistenza entro**	3 giorni l.	60,00%

I parametri indicati fanno riferimento a problematiche relative a singoli utenti o singole funzionalità, con riferimento ai livelli di affidabilità del servizio di posta elettronica e collaborazione in cloud vale quanto espresso al paragrafo 16.1 – *Servizi di posta elettronica e collaborazione in cloud.*

Il servizio di help desk di III livello deve essere garantito nelle seguenti fasce orarie:

- Lun-Ven dalle ore 8:00 alle ore 17:00 escluso festivi,
- Sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00 escluso festivi.

SEZIONE 7: ATTIVAZIONE DEI SERVIZI, ORDINATIVI E COLLAUDI

La presente sezione descrive le modalità di attivazione dei servizi e di svolgimento delle attività di collaudo cui saranno tenuti Amministrazioni contraenti e Fornitore.

Il Fornitore è tenuto al rispetto puntuale delle prescrizioni contenute nella presente sezione.

17. Attivazione dei servizi

Con riferimento all'attivazione dei servizi, le parti sono tenute alla compilazione della seguente documentazione, secondo le modalità e nei formati descritte di seguito:

- Fase pre-Ordine di Fornitura: Piano dei fabbisogni,
- Fase pre Ordine di Fornitura: Piano di migrazione,
- Ordine d'acquisto,
- Ordine di acquisto per integrazione dei quantitativi.

17.1. Fase pre-Ordine di Fornitura: Piano dei fabbisogni

L'Amministrazione contraente, preliminarmente alla sottoscrizione del Contratto di Fornitura (Ordine di Fornitura), dovrà predisporre e inviare al recapito di posta elettronica certificata indicato dal Fornitore il documento "PIANO DEI FABBISOGNI", di cui FAC-SIMILE in allegato al Capitolato Tecnico.

In particolare, il Piano dei fabbisogni descrive le esigenze degli Enti in termini di:

- numero di account di posta profilo base;
- numero di upgrade "Collaboration";
- numero di upgrade "Archiviazione";
- Storage aggiuntivo;
- numero di giornate per lo svolgimento di servizi accessori.

Il Piano dei fabbisogni include inoltre informazioni in merito al contesto tecnologico di riferimento dell'Amministrazione contraente, in particolare relativamente alle soluzioni di posta elettronica a oggi adottate.

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.

17.2. Fase pre-Ordine di Fornitura: Piano di migrazione

Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione del documento "Piano dei fabbisogni", il Fornitore dovrà contattare l'Amministrazione contraente al fine di definire, congiuntamente con l'Amministrazione, le attività da porre in essere per la predisposizione del documento denominato "Piano di migrazione".

Il Fornitore entro un termine massimo di 60 (sessante) giorni lavorativi, dovrà inviare all'Amministrazione una proposta di Piano di migrazione che dovrà, in particolare, contenere:

- dettaglio delle fasi in cui sarà articolato il Piano di migrazione;
- dettaglio delle attività che dovranno essere svolte nel corso della migrazione. Per ciascuna delle attività identificate dovranno in particolare essere definiti:
  - effort richiesto dall'attività, espresso in giorni / uomo,
  - attore incaricato dell'attività (a tale proposito, è facoltà dell'Amministrazione contraente definire quali delle attività identificate svolgere tramite risorse proprie e quali invece delegare al Fornitore, acquisendo un congruo numero di giornate nell'ambito dei servizi accessori di cui alla SEZIONE 4: SERVIZI ACCESSORI);
- specifiche di dettaglio (tempistiche, modalità, ...) delle prove di collaudo dei servizi, secondo il piano di attivazione degli account definito;
- tempistiche di attivazione dei servizi;
- valore economico dei servizi richiesti, con dettaglio per tipologia, in considerazione del tariffario definito in sede di assegnazione della gara.

L'Amministrazione contraente, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento del documento "Piano di migrazione" potrà, in alternativa:

1. approvare il Piano di migrazione;
2. richiedere chiarimenti e/o modifiche e/o integrazioni del Piano di migrazione.

Nel caso in cui l'Amministrazione contraente richieda modifiche e/o integrazioni del Piano di migrazione, queste dovranno essere formalizzate per iscritto e inviate al Fornitore all'indirizzo di posta elettronica dedicato. Il Fornitore dovrà quindi consegnare il Piano di migrazione finale entro il termine **perentorio** di 20 (venti) giorni lavorativi dalla data di emissione della richiesta di modifiche e/o integrazioni da parte dell'Amministrazione contraente.

Nel caso in cui in corso di svolgimento delle attività di redazione del Piano di migrazione una o entrambe le parti verifichino la mancata sussistenza delle condizioni per la sottoscrizione del Piano di migrazione, è facoltà delle stesse non sottoscrivere il Piano di migrazione e conseguentemente terminare il processo di attivazione dei servizi.

17.3. Utilizzo della Convenzione e ordinativi di fornitura

Il rapporto contrattuale tra le parti sarà disciplinato da specifici ordinativi di fornitura secondo le condizioni di cui al presente Capitolato, della Convenzione e di tutta la documentazione di gara allegata al bando.

Le Amministrazioni, previa effettuazione di apposita registrazione, utilizzando il modulo presente nel negozio elettronico accessibile dal sito di APAC – Sezione Convenzioni – Area registrazione enti, aderiscono alla Convenzione mediante Ordinativi di Fornitura.

L'avvenuta registrazione, di cui sopra, è condizione di validità dell'Ordinativo di Fornitura e il suo difetto esclude l'operatività della Convenzione.

La data di ricezione dell'Ordinativo si assume coincidente con la data di trasmissione andata a buon fine dell'Ordinativo (per le trasmissioni inviate via fax) e coincidente con la data d'invio andata a buon fine per gli Ordinativi effettuati con strumento telematico.

L'Ordinativo di Fornitura consiste in un documento informatico trasmesso con modalità telematiche e sottoscritto con firma digitale rilasciata da ente certificatore autorizzato, fatta eccezione per i seguenti motivi:

1) nel caso non sia attivo o funzionante il negozio elettronico o nel caso in cui per ragioni tecniche lo stesso non sia utilizzabile, APAC potrà espressamente autorizzare il Fornitore, anche per periodi di tempo limitati, ad accettare Ordinativi consistenti in un documento cartaceo sottoscritto dall'Amministrazione e inviato al Fornitore e per conoscenza ad APAC via fax o PEC;
2) nel caso in cui per ragioni tecniche, anche temporanee, non siano utilizzabili gli strumenti di firma digitale o per altre ragioni debitamente motivate dalle Amministrazioni contraenti, APAC potrà espressamente autorizzare il Fornitore, anche per periodi di tempo limitati, ad accettare Ordinativi consistenti in un documento informatico trasmesso con modalità telematiche non confermato con idoneo strumento di sottoscrizione secondo la vigente disciplina in materia e confermato via fax o PEC.

In mancanza delle autorizzazioni di cui ai precedenti punti 1) e 2), il Fornitore non è autorizzato a dare corso all'Ordinativo di Fornitura. In tal caso il Fornitore considera l'Ordinativo ricevuto come proveniente da un soggetto non legittimato, applicando quanto previsto dal successivo paragrafo.

Ove il Fornitore ritenga di non poter dare esecuzione a Ordinativi di Fornitura provenienti da un soggetto non legittimato a utilizzare la Convenzione, deve, tempestivamente, e comunque entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento degli ordinativi stessi, informare il soggetto non legittimato e APAC, motivando le ragioni del rifiuto. Qualora il Fornitore dia esecuzione a Ordinativi di Fornitura emessi da soggetti non legittimati a utilizzare la Convenzione, le forniture oggetto di tali Ordinativi di Fornitura non saranno conteggiate nel quantitativo massimo oggetto della Convenzione.

APAC comunica o mette a disposizione del Fornitore, anche per via telematica, l'elenco delle Amministrazioni contraenti autorizzate ad effettuare Ordinativi mediante le modalità di cui ai presenti paragrafi, con l'indicazione dell'eventuale limite temporale di tale autorizzazione.

17.4. Emissione e gestione degli ordinativi di fornitura

1 - Ordine di attivazione del servizio

Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla sottoscrizione del Piano di migrazione, l'Amministrazione contraente dovrà emettere in favore del Fornitore un Ordine di acquisto per la formale attivazione del

Servizio secondo le modalità previste nel presente paragrafo.

Gli Ordinativi effettuati dalle Amministrazioni contengono i seguenti elementi:

1. numero delle utenze di Posta elettronica e collaboration relative al profilo "Base" che si intendono attivare con relativo canone trimestrale di aggiudicazione, in euro, con due cifre decimali,
2. durata, in trimestri, del servizio.
3. *eventuale*, numero delle utenze di Posta elettronica e collaboration relative ai profili "upgrade Collaboration", "upgrade Archiviazione", che si intendono attivare con relativo canone trimestrale di aggiudicazione, in euro, con due cifre decimali,
4. *eventuale*, numero delle utenze di Posta elettronica e collaboration relative al servizio "Spazio aggiuntivo", che si intendono attivare con relativo canone trimestrale di aggiudicazione, in euro, con due cifre decimali,
5. *eventuale*, numero di giornate relative a Servizi accessori che si intendono usufruire con relativo costo giornaliero (8 ore) di aggiudicazione, in euro, con due cifre decimali.

Dovrà inoltre essere allegato all'Ordine di acquisto il Piano di migrazione sottoscritto da entrambe le parti.

Non potranno essere attivate le utenze di Posta elettronica e collaboration relative ai profili "upgrade Collaboration", "upgrade Archiviazione", "Spazio aggiuntivo" nonché le giornate relative a Servizi accessori senza aver attivato le rispettive utenze di Posta elettronica e collaboration relative al profilo "Base".

Le tempistiche di attivazione dei servizi definite nel Piano di migrazione decorrono a partire dalla data d'invio dell'Ordine di acquisto. In particolare, si considera come data di attivazione dei servizi la data del Verbale del Collaudo avvenuto con esito positivo, di cui al successivo Paragrafo 18.

Per quanto riguarda i servizi a consumo (servizi accessori), il Fornitore è tenuto ad attivare i servizi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dall'emissione dell'Ordine di acquisto.

Il Fornitore prende atto, rinunciando, ora per allora, a qualsiasi pretesa di risarcimento o di indennizzo, che l'Amministrazione ha la facoltà di revocare l'Ordinativo di Fornitura, avvalendosi del/i medesimo/i strumento/i utilizzato/i per l'invio dell'Ordinativo di Fornitura, da esercitarsi entro 1 (un) giorno lavorativo dalla trasmissione dell'Ordinativo di Fornitura; spirato il predetto termine, l'Ordinativo di Fornitura è irrevocabile anche da parte dell'Amministrazione contraente, e, per l'effetto, il Fornitore è tenuto a dare esecuzione completa alla fornitura richiesta.

Spirato il termine di 24 (ventiquattro) ore cui al precedente paragrafo, il Fornitore deve dare conferma dell'avvenuto ricevimento dell'Ordinativo di Fornitura, mediante comunicazione all'Amministrazione entro 24 (ventiquattro) ore successive, avvalendosi del/i medesimo/i strumento/i utilizzati per l'invio dell'Ordinativo di Fornitura.

Qualora l'Ordinativo di Fornitura non sia completo in ogni sua parte necessaria, il medesimo non è valido e il Fornitore non deve darvi esecuzione; quest'ultimo, tuttavia, deve dare tempestiva comunicazione all'Amministrazione entro e non oltre 2 (due) giorni lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo stesso. In tal caso Le Amministrazioni contraenti potranno emettere un nuovo Ordinativo di Fornitura, secondo le indicazioni sopra riportate.

2 - Ordini di Integrazione del Servizio

Potranno essere emessi ulteriori ordinativi di fornitura relativamente richieste di attivazione di:

a) nuove utenze per "profili base",

b) nuove utenze upgrade "Collaboration" e upgrade "Archiviazione",

c) nuove utenze "Spazio aggiuntivo",

d) nuovi servizi accessori,

senza necessità di redigere un ulteriore Piano dei fabbisogni o Piano di migrazione e senza prevedere una fase di collaudo.

Il Fornitore è tenuto ad attivare i servizi entro i seguenti termini:

- per quanto riguarda i servizi a canone (profilo base, upgrade "Collaboration", upgrade "Archiviazione", "Spazio aggiuntivo") entro 2 (due) giorni lavorativi dall'emissione dell'Ordine di

acquisto;

- per quanto riguarda i servizi a consumo (servizi accessori), entro le tempistiche previste al precedente paragrafo.

18. Collaudi

I servizi relativi alla Posta elettronica e collaboration saranno soggetti a prove di collaudo atte a verificare la loro conformità rispetto ai requisiti esposti nel presente Capitolato Tecnico e a quanto proposto come migliorativo nell'offerta tecnica del Fornitore, anche mediante un'apposita Commissione di tre componenti, scelti tra i dipendenti dell'Amministrazione medesima o terzi da questa incaricati, in possesso della necessaria competenza tecnica.

Le prove di collaudo saranno effettuate dall'Amministrazione contraente, in contraddittorio con Fornitore, entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione di Pronti al collaudo, che dovrà avvenire nel rispetto delle tempistiche e delle modalità indicate nel Piano di migrazione. A tal fine, il Fornitore comunicherà all'Amministrazione, in forma scritta, il nominativo del proprio rappresentante che presenzierà alle operazioni di collaudo.

L'Amministrazione comunicherà al Fornitore le date/ore delle operazioni di collaudo in forma scritta, tramite e-mail, con un preavviso di giorni lavorativi 10 (dieci). Alle date/ore indicate, l'Amministrazione avrà facoltà di procedere autonomamente a eseguire il collaudo, anche in assenza del rappresentante del Fornitore.

Nel corso dello svolgimento delle prove, qualora richiesto, il Fornitore dovrà rendere disponibili –senza oneri aggiuntivi per le Amministrazioni contraenti- personale, sistemi, attrezzature e quant'altro necessario all'esecuzione delle prove di collaudo.

Al termine delle prove, l'Amministrazione contraente redigerà un verbale per ciascuna prova di collaudo eseguita. Tale verbale dovrà riportare gli eventuali estremi del provvedimento di nomina del soggetto/i incaricato/i dell'accertamento della regolare esecuzione, la data dello stesso, le generalità degli intervenuti al controllo e di coloro che sebbene invitati non siano intervenuti, i rilievi, le operazioni e le verifiche compiute, nonché i risultati ottenuti. Il verbale sarà sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti.

In caso di esito positivo delle prove di collaudo, la data del Verbale di collaudo con esito positivo fungerà da data di inizio delle attività.

Qualora dai test effettuati in sede di primo collaudo i servizi non risultassero conformi ai requisiti esposti dal presente Capitolato Tecnico ed alle migliorative dichiarate, il Fornitore dovrà eliminare i vizi accertati entro 10 (dieci) giorni lavorativi, entro i quali dovrà essere recapitata all'Amministrazione contraente comunicazione scritta del secondo Pronti al collaudo. L'Amministrazione contraente entro 10 (dieci) giorni lavorativi dal secondo invio del Pronti al collaudo procederà a una seconda prova di collaudo.

Per ogni collaudo negativo l'Amministrazione si riserva la facoltà di applicare la penale relativa prevista all'art. 29 della Convenzione.

In caso di esito sfavorevole della seconda prova, se entro 15 (quindici) giorni lavorativi non si arriva all'esito positivo del collaudo per fatti direttamente imputabili al Fornitore, è facoltà dell'Amministrazione contraente risolvere l'Ordine di acquisto, secondo quanto disposto all'art. 31 della Convenzione.

L'Amministrazione e il Fornitore potranno, di comune accordo, decidere ulteriori modalità di dettaglio per l'effettuazione del collaudo.