

CAPITOLATO TECNICO

**PROCEDURA APERTA TELEMATICA
PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI POSTA
ELETTRONICA CERTIFICATA A FAVORE
DEGLI ISCRITTI AGLI ORDINI PROVINCIALI
DEGLI INGEGNERI**

CIG 989995989B

PREMESSE

Oggetto della presente fornitura è l'erogazione di Servizi di Posta Elettronica Certificata, per consentire agli Iscritti agli Ordini provinciali degli Ingegneri (di seguito Iscritti) la possibilità di comunicare tramite messaggi con ricevuta di invio e ricevuta di consegna creati, spediti e ricevuti in formato elettronico.

L'operatore economico che intende partecipare alla presente procedura dovrà tenere conto, nella predisposizione dell'Offerta e, in caso di aggiudicazione, nella realizzazione ed esecuzione del Servizio, che 185.684 Iscritti, all'8 giugno 2023,) fruiscono già di servizi Pec **utilizzando il dominio @ingpec.eu** di proprietà del Consiglio Nazionale degli Ingegneri **che dovrà essere mantenuto da parte degli Iscritti**, oltre che delle tempistiche e delle modalità indicate negli atti di gara.

1. OGGETTO

Il presente Capitolato disciplina i contenuti e gli elementi tecnici relativi all'erogazione dei seguenti servizi:

- a) **Servizi di Posta Elettronica Certificata (PEC)**, intesi quali fornitura di caselle PEC con il dominio @ingpec.eu, comprensiva di archiviazione automatica, conservazione sostitutiva dei messaggi, configurazione e sicurezza informatica;
- b) **Servizi di supporto e assistenza tecnica alla Stazione Appaltante e agli Iscritti per la fruizione del servizio PEC** (per la configurazione dei servizi PEC, per l'aggiornamento dei certificati e delle patch, per l'interfacciamento ai sistemi informativi dell'amministrazione);
- c) **Servizio di interfacciamento** con i sistemi informativi della Stazione Appaltante;
- d) **Servizio di migrazione dati** per gli Iscritti che fruiscono già di servizi PEC con il dominio @ingpec.eu.

Inoltre la procedura è volta a:

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

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

In particolare, in sede di offerta economica, ciascun concorrente sarà chiamato a formulare un'offerta rispetto alle seguenti voci:

Tab. 1

n.	VOCE DI OFFERTA ECONOMICA
1	Posta elettronica certificata- BASE
2	Posta elettronica certificata- AVANZATA
3	Posta elettronica certificata- MASSIVA BASE
4	Posta elettronica certificata- MASSIVA AVANZATA
5	INCREMENTO Dimensione Spazio Casella Posta Elettronica Certificata (1 giga)

Per gli Iscritti che fruiscono già di servizi Pec (con il dominio @ingpec.eu) è necessario indicare uno specifico

“Piano di migrazione” che costituirà parte integrante dell’offerta tecnica.

2. MODALITA’ DI EROGAZIONE E REMUNERAZIONE DEI SERVIZI

L’appalto prevede l’erogazione dei Servizi attraverso una infrastruttura/piattaforma di proprietà/disponibilità dell’Aggiudicatario certificata dall’Agenzia per l’Italia Digitale – AgID come previsto dalla normativa di settore. Tale piattaforma dovrà interfacciarsi con i sistemi informativi della Stazione Appaltante, come meglio specificato in seguito. Il modello di remunerazione dei servizi è basato, come meglio precisato nello schema di contratto, su canoni annuali unitari per singola casella Pec attivata.

3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

L’Aggiudicatario dovrà erogare i servizi richiesti garantendo che la loro esecuzione rispetti le caratteristiche tecniche, funzionali e operative contenute nel presente capitolato.

L’erogazione dei servizi da parte dell’Aggiudicatario dovrà avvenire tramite un’infrastruttura, anche condivisa con altri operatori, già operativa e sottoposta a certificazione da AgID.

L’erogazione dei servizi dovrà soddisfare criteri di alta affidabilità, disponibilità e resilienza mediante soluzioni ridondate su tutte le componenti essenziali dell’infrastruttura e dovrà obbligatoriamente essere attiva H24 per 365 giorni l’anno. La gestione e la manutenzione ordinaria dell’infrastruttura non dovrà causare disservizi alla Stazione Appaltante, agli Iscritti e agli Ordini.

L’aggiudicatario dovrà garantire, per l’intera durata contrattuale, l’evoluzione tecnologica dell’infrastruttura Hardware e della relativa piattaforma Software senza oneri aggiuntivi per la Stazione Appaltante. L’aggiudicatario dovrà dare adeguata comunicazione alla Stazione Appaltante nei casi di qualunque tipo di aggiornamento, come per esempio quello relativo ai certificati o agli endpoint delle API.

Inoltre, l’Aggiudicatario dovrà mantenere per tutta la durata della fornitura la certificazione ISO/IEC 27001 con riferimento al Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni.

L’aggiudicatario dovrà inoltre garantire un’apposita area sui propri sistemi dove rilasciare la reportistica sui servizi erogati.

3.1. SERVIZI DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

Il servizio consiste nell’erogazione di tutte le attività che consentano agli Iscritti di comunicare mediante PEC, attraverso un’infrastruttura resa disponibile dall’aggiudicatario, con garanzie in merito all’invio di un messaggio ed alla effettiva consegna dello stesso alla casella di posta certificata del destinatario.

Il servizio prevede l’erogazione delle seguenti tipologie di caselle denominate:

Tab. 2

n.	
1	Posta elettronica certificata- BASE
2	Posta elettronica certificata- AVANZATA
3	Posta elettronica certificata- MASSIVA BASE
4	Posta elettronica certificata- MASSIVA AVANZATA
5	INCREMENTO Dimensione Spazio Casella Posta Elettronica Certificata (1 giga)

Per tali servizi si richiede che l’interfaccia Web, per l’accesso alle caselle, nonché agli altri servizi previsti dal presente capitolato, sia personalizzabile con l’inserimento del logo della Stazione Appaltante e con la personalizzazione dei

font, dei colori e delle immagini.

Requisiti del servizio

Il servizio dovrà rispondere ai requisiti previsti dall'attuale normativa di riferimento e s.m.i:

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

L'aggiudicatario per effetto di aggiornamenti normativi, incluse le circolari emesse dall'Agid, nel corso della durata contrattuale e senza oneri aggiuntivi, dovrà impegnarsi ad adottare tutte le misure necessarie per adeguare le caratteristiche dei servizi erogati alle mutate esigenze.

Il servizio dovrà consentire agli utenti l'accesso in:

- modalità client- attraverso le applicazioni *client* di posta elettronica (es.outlook, thunderbird...) che utilizzino protocolli conformi agli standard riportati nelle regole tecniche della PEC;
- modalità web-attraverso i *browser web* che utilizzino protocolli conformi agli standard riportati nelle regole tecniche della PEC.

Qualunque sia la modalità di accesso, ad eccezione della modalità POP/IMAP, dovrà essere possibile, su richiesta da parte della Stazione Appaltante, inserire un avviso, mediante messaggio/alert/pop-up, nel caso si volessero fornire informazioni o comunicazioni per gli utenti. Dovrà inoltre, essere, possibile inviare comunicazioni massive di servizio a tutte le caselle attive.

Il servizio PEC dovrà, inoltre, consentire, per gli utenti che ne siano sprovvisti, la creazione di nuove caselle unicamente sul dominio già esistente **@ingpec.eu** e la gestione della totalità delle caselle Pec preesistenti con il dominio **@ingpec.eu** .

Le caselle Pec, con la denominazione elencata alla tab.2, dovranno possedere le seguenti caratteristiche tecniche:

POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA BASE:

- Dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 1 Gigabyte;
- Accesso monoutente;
- Dimensione massima dei messaggi: almeno 50 MB;
- Invio dello stesso messaggio fino ad almeno 50 destinatari;
- Numero massimo di messaggi inviati al giorno pari ad almeno 500;
- Numero massimo di invii al minuto pari ad almeno 50;
- Possibilità di recupero autonomo della password (c.d. “reset password”) con ricezione della stessa attraverso SMS o email su posta elettronica ordinaria;
- Avvisi via SMS o email dell'arrivo di un nuovo messaggio PEC;
- Inoltro dei messaggi di PEC ricevuti verso un indirizzo email;
- Massimo numero di GIGA aggiuntivi: 5.

POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA AVANZATA:

- Dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 6 Gigabyte;
- Accesso monoutente;
- Numero massimo di messaggi inviati giorno pari ad almeno 500;

- Numero massimo di invii al minuto pari ad almeno 50;
- Dimensione massima dei messaggi almeno pari ad almeno 50 MB;
- Invio dello stesso messaggio fino ad almeno 250 destinatari;
- Avvisi via SMS o email dell'arrivo di un nuovo messaggio PEC;
- Inoltro dei messaggi di PEC ricevuti verso un indirizzo email;
- Possibilità di recupero autonomo della password (c.d. "reset password") con ricezione della stessa attraverso SMS o email su posta elettronica ordinaria;
- Massimo numero di GIGA aggiuntivi: illimitato.

POSTA ELETTRONICA MASSIVA BASE:

- Dimensione unitaria delle caselle pari ad almeno 15 Gigabyte;
- Numero massimo di messaggi inviati al giorno pari ad almeno 5.000;
- Numero massimo di messaggi al minuto pari ad almeno 1200;
- Dimensione media dei messaggi pari ad almeno 200 Kbyte;
- Dimensione massima dei messaggi almeno pari a 50 MB;
- Possibilità di recupero autonomo della password (c.d. "reset password") con ricezione della stessa attraverso SMS o email su posta elettronica ordinaria.

POSTA ELETTRONICA MASSIVA AVANZATA:

- Dimensione unitaria delle caselle pari a 50 Gigabyte;
- Accesso mediato da un'applicazione;
- Numero massimo di messaggi inviati giorno pari ad almeno 25.000;
- Numero massimo di messaggi al minuto pari ad almeno 2.500;
- Dimensione media dei messaggi pari ad almeno 200 Kbyte;
- Dimensione massima dei messaggi almeno pari ad almeno 50 MB;
- Possibilità di recupero autonomo della password (c.d. "reset password") con ricezione della stessa attraverso SMS o email su posta elettronica ordinaria;
- Per tutte le tipologie di caselle deve essere compreso il servizio di snapshot regolari in sola lettura a cui ha accesso diretto l'utente.

INCREMENTO DIMENSIONE SPAZIO CASELLA POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

Tutte le caselle PEC debbono poter essere incrementate nello storage, con incrementi minimi di 1giga o suoi multipli, secondo le regole definite nella tipologia di casella (MAX 5GB per le caselle BASE, illimitato sulle caselle AVANZATE).

3.2. SERVIZI DI SUPPORTO E ASSISTENZA TECNICA ALLA STAZIONE APPALTANTE, AGLI ORDINI E AGLI ISCRITTI PER LA FRUIZIONE DEL SERVIZIO PEC

Il servizio di "Help Desk", la cui organizzazione e modalità di erogazione dovrà essere oggetto di offerta tecnica, consiste nella gestione delle richieste di supporto e assistenza di natura tecnica e amministrativa da parte degli Iscritti, degli Ordini e della Stazione Appaltante, da erogare con le modalità indicate al successivo paragrafo 3.2.1. L'aggiudicatario dovrà inoltre assicurare, secondo modalità da specificare nell'offerta tecnica, l'interazione del proprio servizio di assistenza con il servizio assistenza presente all'interno della Stazione Appaltante attraverso opportune modalità di ricezione dei ticket di assistenza e di chiusura degli stessi.

3.2.1. Servizio di Help Desk

L'Aggiudicatario dovrà erogare un servizio di "Help Desk" finalizzato a risolvere le richieste di natura tecnica e amministrativa inoltrate dagli Iscritti, dagli Ordini e dalla Stazione Appaltante per tutti i servizi oggetto della fornitura.

L'Aggiudicatario dovrà, inoltre, specificare nell'offerta tecnica le modalità di assistenza (numero telefonico, mail, form, portale web...ecc) e un relativo set di indicatori finalizzati alla misurazione della qualità del servizio reso.

Il servizio di Help Desk, che dovrà essere erogato in lingua italiana, dovrà avere i seguenti contenuti minimi:

- ricevere e registrare le chiamate degli utenti, classificare la richiesta e se possibile fornire direttamente una soluzione, altrimenti smistare la richiesta a un livello superiore;
- eseguire il reset delle password delle utenze di accesso alle caselle;
- eseguire le richieste di "change" riguardanti modifiche sull'anagrafica degli utenti presenti sulla rubrica, sugli attributi delle caselle e sulle liste di distribuzione;
- documentare i livelli di servizio dell'intero servizio;
- affrontare i problemi non risolti dal livello inferiore, assegnando una priorità e smistandoli secondo la tipologia;
- eseguire richieste riguardanti creazione, cancellazione, blocco delle caselle e delle liste di distribuzione;
- informare l'utenza sullo stato dell'intervento;
- analizzare le statistiche sugli interventi, al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi.

3.2.2. Servizio di interfacciamento con i sistemi informativi della Stazione Appaltante

L'aggiudicatario, dovrà esporre dei servizi di interfacciamento, le cui modalità dovranno essere oggetto di offerta tecnica con i seguenti requisiti minimi:

- Accesso massivo alle caselle Pec (lista di tutte le caselle e relativi attributi);
- Accesso alla singola casella (creazione, dettaglio, modifica, disattivazione/cancellazione);
- Accesso all'anagrafica del proprietario (creazione, dettaglio, modifica, disattivazione/cancellazione);
- Aggiunta/rimozione di servizi opzionali (estensione spazio, invio massivo, cambio tipologia casella, ecc.);
- Estrazione completa di tutti i dati (lista caselle, proprietari, ecc.) in formato tabellare (CSV, ODS, XLS, ecc.);
- Filtraggio di ricerca per:
 - proprietario per nome, cognome, codice fiscale, partita Iva, ecc (deve restituire anche un elenco di caselle associate);
 - casella pec;
 - data di attivazione/scadenza.

Si precisa che nell'erogazione del servizio di interfacciamento i seguenti requisiti sono comunque **indispensabili**:

- tutti i servizi dovranno restituire le informazioni necessarie all'interfacciamento con un pannello ad-hoc (Front-End) sviluppato dalla Stazione Appaltante;
- nessuna limitazione sulla quantità di richiesta fatte dalla Stazione Appaltante al sistema di API;
- pannello web per gestione puntuale da parte da parte di un operatore (solo per operazioni non gestibili da sistema automatizzato);
- risposte strutturate alle chiamate API che restituiscano il payload dell'intero oggetto creato/modificato o il codice d'errore in caso di problemi.

Sono requisiti opzionali:

- l'accesso ai dati di tipo REST API;
- un Response time API < 500 ms per chiamata ad oggetti multipli, < 50ms per chiamata ad oggetti singoli.

3.3. Servizio di migrazione

Il servizio di migrazione, le cui modalità dovranno essere oggetto di offerta tecnica, consiste in tutte le attività, strumenti e procedure da implementare per consentire agli Iscritti di fruire del nuovo servizio di posta elettronica certificata in continuità con il preesistente dominio @ingpec.eu che deve essere mantenuto, senza perdita di dati, compreso di archiving, e almeno con le stesse modalità di accesso (client e web browser e possibilmente le stesse credenziali di user-id).

La migrazione delle caselle e dei dati sarà a carico dell'aggiudicatario, che dovrà farsi carico di tutte le procedure necessarie per consentire la migrazione nel più breve tempo possibile e ridurre al minimo gli eventuali disservizi nel passaggio.

Tali procedure denominate "Piano di Migrazione" dovranno essere descritte puntualmente nell'offerta tecnica con l'indicazione dei tempi di attuazione delle singole fasi, e potranno essere comunque sottoposte a successiva modifica verifica e approvazione da parte della Stazione Appaltante.

Si precisa che tutte le attività necessarie alla migrazione dall'attuale servizio al nuovo sono a carico dell'aggiudicatario.

Il piano di migrazione dovrà essere completato entro il 31 dicembre 2023, salvo impedimenti oggettivi non imputabili all'aggiudicatario.

Al termine del processo di migrazione l'aggiudicatario dovrà inviare apposita comunicazione di avvenuta migrazione dei servizi, come descritto nel successivo paragrafo 4.2.

Il mancato rispetto dei tempi presenti nel piano di migrazione comporterà l'applicazione delle penali previste nello schema di contratto.

L'export delle basi dati dovrà essere consegnato in un formato standard da concordare tra Stazione Appaltante e il Fornitore.

4. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

L'Aggiudicatario dovrà nominare un Responsabile nella gestione del contratto e un suo sostituto. Entro 15 (quindici) giorni dalla comunicazione di avvenuta aggiudicazione definitiva non efficace, l'Aggiudicatario dovrà indicare il nominativo e i contatti del Responsabile della gestione del contratto.

Tale responsabile dovrà essere in possesso di adeguate competenze professionali e avrà il compito di:

- gestire e coordinare tutte le attività tecniche e amministrative necessarie per garantire la piena fruizione del servizio da parte degli Iscritti, degli Ordini e della Stazione Appaltante, con particolare riguardo alla iniziale attuazione del "piano di migrazione";
- coordinare tutte le attività riguardanti gli aspetti di sicurezza relativi ai servizi erogati;
- ove si renda necessario, fornire alla Stazione Appaltante informazioni di natura tecnica e amministrativa relativamente allo svolgimento del servizio;
- monitorare l'andamento del servizio erogato e il rispetto di quanto previsto nel presente capitolato e nel contratto;
- fornire un report almeno trimestrale sull'andamento del servizio con particolare riguardo agli indicatori di qualità e i cui contenuti saranno specificati successivamente con la Stazione Appaltante;
- durante l'attuazione del "Piano di migrazione", redigere su richiesta della Stazione appaltante un report contenente lo stato di avanzamento del piano di migrazione. A conclusione del Piano di Migrazione, dovrà essere redatto un Report Conclusivo;

- gestire gli eventuali reclami da parte della Stazione Appaltante, e/o da parte degli Iscritti e/o degli Ordini.

5. VERIFICA DI CONFORMITÀ DEL SERVIZIO

La verifica di conformità del servizio accerta che le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte e, pertanto, che l'oggetto del contratto - in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative - sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni del Contratto e dei suoi allegati.

La verifica di conformità sarà eseguita da almeno un professionista dotato delle necessarie competenze, nominato dalla Stazione Appaltante.

L'accettazione da parte della Stazione Appaltante di ogni parte del servizio fornito dall'aggiudicatario è condizionata al positivo esito della verifica di conformità di cui al presente articolo e alla sua approvazione da parte della Fondazione CNI.

La Fondazione procederà tempestivamente alla verifica in corso d'opera della regolare esecuzione e funzionamento:

- del sistema di interfacciamento con i sistemi informativi della Stazione Appaltante;
- dei sistemi di migrazione.

La Fondazione procederà alla verifica in corso d'opera della regolare esecuzione del contratto al termine di ogni anno solare di durata del contratto e, comunque, prima di procedere al pagamento di ogni singolo SA intermedio nonché del conto finale.

La verifica di conformità verrà conclusa entro il termine massimo di cinque giorni lavorativi.

Delle operazioni di Verifica di conformità verrà redatto apposito verbale da trasmettere tempestivamente al responsabile del procedimento.

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo se le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte e, pertanto, l'oggetto del contratto - in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative - sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni del Contratto e dei suoi allegati.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità, la Fondazione CNI invita il Fornitore ad attuare, entro un termine congruo fissato dal R.U.P. ogni attività necessaria per il superamento delle criticità riscontrate. Decorso il termine di cui al primo periodo, nel caso in cui anche la ripetizione della verifica dia esito negativo, la Fondazione CNI si riserva di avviare il procedimento di risoluzione, per grave inadempimento del contratto.

Qualora la verifica di conformità sia positiva, la Fondazione CNI rilascia il certificato di pagamento o altro documento equivalente ai fini dell'emissione della fattura da parte dell'appaltatore.

Su richiesta del Fornitore, il Responsabile del Procedimento della Fondazione CNI emetterà il certificato di esecuzione prestazioni dei servizi (CES), coerentemente al modello predisposto da ANAC. Il certificato verrà emesso dalla Fondazione CNI solo a seguito della verifica di conformità delle prestazioni rese, nel rispetto delle prescrizioni contrattuali e della normativa vigente.

6. TEMPISTICHE DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO E PENALI

L'aggiudicatario s'impegna a presentare, entro cinque giorni dalla consegna del servizio, un cronoprogramma contenente l'indicazione dettagliata dei termini per l'esecuzione delle attività oggetto del contratto, del presente capitolato e degli atti di gara.

Tale Cronoprogramma dovrà essere approvato dalla Stazione Appaltante che potrà chiedere di apporvi modifiche entro 7 giorni dalla consegna. I termini previsti nel Cronoprogramma approvato dalla Stazione Appaltante devono intendersi inderogabili, pena l'applicazione delle penali.

Il RUP si riserva la facoltà di applicare le seguenti penali, comunque fatto salvo l'ulteriore risarcimento del danno,

d'importo pari a:

- € 1000,00 (mille/00 Euro) per ogni giorno di ritardo rispetto ai tempi previsti nel Cronoprogramma approvato dalla Stazione Appaltante per l'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto, nel presente capitolato e negli atti di gara.

Qualora l'importo delle penali sia pari o superiore al 10% del valore del contratto quest'ultimo dovrà intendersi risolto di diritto, fatto salvo l'eventuale ulteriore risarcimento del danno.

Le penali verranno applicate previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dall'aggiudicatario e da questa comunicate alla Stazione Appaltante nel termine massimo di 5 (cinque) giorni dalla stessa contestazione.

Ferma restando l'applicazione delle penali previste nei precedenti commi, la Stazione Appaltante si riserva di richiedere il maggior danno, sulla base di quanto disposto all'articolo 1382 cod. civ., nonché la risoluzione del presente contratto nell'ipotesi di grave e reiterato inadempimento.

Fatto salvo quanto previsto ai precedenti commi, l'aggiudicatario si impegna espressamente a rifondere alla Stazione Appaltante l'ammontare di eventuali oneri che la stessa Stazione Appaltante dovesse subire – anche per causali diverse da quelle di cui al presente articolo – a seguito di fatti che siano ascrivibili a responsabilità dell'aggiudicatario.