

CAPITOLATO TECNICO

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I
PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI POSTA ELETTRONICA E SUITE
DI PRODUTTIVITÀ COLLABORATIVA

1. Premessa

Il presente Capitolato Tecnico ha lo scopo di descrivere i contenuti ed i requisiti tecnici cui deve riferirsi il Concorrente per la formulazione dell'offerta tecnica riguardante l'erogazione dei seguenti servizi:

1. Servizio di Posta Elettronica ;
2. Suite di produttività collaborativa;

Sono da intendersi obbligatori e vincolanti ai fini del presente Capitolato Tecnico i requisiti minimi, le caratteristiche minime e le previsioni ove sia specificato che il Concorrente (o l'offerta) "dovrà obbligatoriamente" ovvero "dovranno obbligatoriamente": la mancata conformità a tali disposizioni comporterà l'esclusione del Concorrente o dell'Offerta.

A ottobre 2016, sui sistemi di Posta elettronica della Città di Torino (nel seguito indicato come "l'Ente") sono definite le seguenti caselle:

- Caselle nominative per Dipendenti dell'Ente: 10216
- Caselle nominative per Amministratori dell'Ente: 593
- Caselle nominative per Collaboratori dell'Ente: 628
- Caselle non nominative di Gruppo: 567
- Caselle utilizzate da sistemi di ticketing per la gestione delle richieste di assistenza: 76
- Liste di distribuzione: 1855

L'Ente dispone inoltre di 296 caselle di Posta Certificata PEC. Anche in questo caso la consistenza è stata rilevata ad ottobre 2016.

La configurazione degli strumenti per la fruizione della Posta elettronica , limitatamente ai pc e ai dispositivi mobili aziendali, è svolta da CSI-Piemonte.

I sistemi operativi in uso presso la Città di Torino sono i seguenti:

- Windows XP Professional (oltre l'80% delle postazioni di lavoro)
- Microsoft Windows 10 Pro
- Microsoft Windows 7 Enterprise
- Microsoft Windows 7 Professional
- Microsoft Windows 7 Ultimate
- Microsoft Windows 8 Enterprise
- Microsoft Windows 8 Pro
- Microsoft Windows 8.1 Pro

2. Definizione e durata della fornitura

Oggetto della fornitura è l'erogazione dei servizi di Posta Elettronica e di collaborazione in modalità Software as a Service (SaaS).

L'obiettivo della fornitura è di mettere a disposizione del personale e degli amministratori della Città di Torino uno strumento moderno per la comunicazione e la collaborazione sia tra i membri della medesima

Amministrazione che verso entità esterne, ossia utenti non appartenenti alla stessa Amministrazione, come ad esempio cittadini, imprese del territorio e personale di altre Amministrazioni Pubbliche.

Inoltre, la fornitura ha l'obiettivo, come meglio specificato nel seguito, di:

- consentire agli utenti di accedere ai servizi in modo semplice e rapido indipendentemente dal dispositivo e dal sistema operativo utilizzato;
- garantire adeguate misure di sicurezza al fine di evitare usi impropri dei server di Posta Elettronica e dei documenti condivisi;
- disporre di una configurazione delle caselle postali 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 e antiphishing;
- fornire supporto e assistenza a fronte di segnalazioni di malfunzionamenti.

La durata della fornitura è pari ad anni 3 a decorrere dalla data della sottoscrizione del contratto.

L'Offerta del Proponente dovrà obbligatoriamente dichiarare la piena rispondenza dei servizi ai requisiti indicati nei Paragrafi 3.1, 3.1.1, 3.2.1, 5.2 e 5.3 del presente Disciplinare, pena l'esclusione del Proponente o dell'Offerta dalla procedura di Gara.

3. Descrizione dei Servizi

3.1. Servizio di Posta Elettronica

La Città di Torino intende affidare in appalto all'Aggiudicatario la conduzione del servizio di posta riguardante il dominio comune.torino.it.

Il servizio dovrà permettere ai dipendenti e agli amministratori della Città di Torino di comunicare, tramite messaggi asincroni comprendenti eventuali allegati (creati, spediti e ricevuti in formato elettronico dalle postazioni di lavoro individuali) con attori situati sia all'interno sia all'esterno dell'Ente.

Potranno altresì essere richiesti ulteriori sottodomini in relazione a specifici progetti od esigenze della Città. Il servizio sarà erogato attraverso un'infrastruttura resa disponibile dal Fornitore.

I profili in cui si articolerà il servizio dovranno obbligatoriamente includere almeno le seguenti funzionalità: invio e ricezione di messaggi, organizzazione di liste di distribuzione, gestione di agende e appuntamenti, gestione di rubriche globali, schedulazione appuntamenti con utenti inclusi nella rubrica del dominio di posta dell'Amministrazione.

Il servizio di Posta Elettronica, indipendentemente dal profilo, dovrà obbligatoriamente includere anche i servizi di:

- Sicurezza (antispam, antivirus, antiphishing, backup/restore);
- Assistenza e supporto agli amministratori del servizio (contact center, help desk);
- Migrazione;
- Associazione di alias ad un account esistente;
- Gestione utenze (provisioning/deprovisioning)

3.1.1 Descrizione e requisiti del servizio

Il servizio di Posta Elettronica oggetto del presente disciplinare dovrà obbligatoriamente rispondere a tutti i seguenti requisiti minimi:

- Consistenza caselle di posta (in relazione alle attuali caselle – cfr. par. 1)
 - 11500 caselle di posta nominative 2500 caselle di gruppo e liste di distribuzione
- Accesso alle funzionalità
 - L'accesso alla Posta Elettronica ed agli strumenti di produttività collaborativa dovrà avvenire tramite autenticazione il cui login (identificativo dell'utente) è rappresentato dall'indirizzo e-mail associato all'utente al quale sono concesse le rispettive funzionalità applicative. Si richiede l'integrazione dell'autenticazione con il sistema LDAP e con SPID; sarà inoltre considerato elemento premiante la possibilità di integrare l'autenticazione con SPID senza ulteriori oneri aggiuntivi per la Città
- Dimensioni caselle di posta
 - Minimo 15 GB di spazio per casella
 - Possibilità di definire un sottoinsieme pari ad almeno il 10% degli utenti, per i quali la dimensione minima della casella sia pari a 30 GB
- Gestione degli allegati
 - Dimensione massima (per gli allegati inclusi direttamente in un singolo messaggio) non inferiore a 20 MB
 - Disponibilità di uno spazio di memorizzazione online da cui sia possibile condividere allegati con dimensione superiore rispetto al limite citato al precedente punto, mediante l'inserimento di un collegamento diretto al documento nel messaggio di Posta Elettronica : la dimensione massima del singolo documento condivisibile in questa modalità non deve essere inferiore ai 2 GB
- Calendario e rubrica
 - Disponibilità di un calendario per ciascun utente e possibilità di condividere i calendari
 - Possibilità di definire una rubrica per i contatti personali di ciascun utente, e una rubrica globale per i contatti comuni a tutto l'Ente
 - Sincronizzazione dei contatti e del calendario con le rispettive app integrate nativamente nei dispositivi mobili.
- Interfaccia di accesso
 - Disponibilità delle seguenti funzionalità:
 - Creazione, invio a più destinatari, ricezione e cancellazione messaggi di Posta Elettronica con allegati;
 - Strumenti di ricerca nell'ambito della piattaforma di Posta Elettronica;
 - Ordinamento messaggi (in base a mittente, destinatario, oggetto, data);
 - Svuotamento cestino;
 - Salvataggio allegati in locale o sullo spazio di memorizzazione online;
 - Visualizzazione dei messaggi letti, non letti e indicazione dei messaggi totali presenti sulle varie cartelle;
 - Funzione per il cambio password;
 - Interfaccia di accesso webmail dotata di funzionalità di drag and drop per il caricamento e il download degli allegati nei confronti del file system locale

- Funzionalità di visualizzazione automatica in anteprima degli allegati e di autocompletamento degli indirizzi dei destinatari
- Salvataggio automatico dei messaggi di Posta Elettronica anche in caso di malfunzionamenti (ad es. mancanza della corrente).
- Piena accessibilità a tutte le funzioni dell'interfaccia anche sui browser di smartphone e tablet (mandatori Android e iOS), ed eventualmente tramite specifiche app per dispositivi mobili. Quest'ultimo elemento verrà considerato in sede di valutazione tecnica
- Su pc deve essere garantita la fruibilità dell'interfaccia via browser dai sistemi operativi contemplati nell'elenco esposto nella Premessa (Capitolo 1), seppur con alcune funzionalità ridotte. Sarà considerata premiante la completa fruibilità del Servizio tramite le piattaforme utilizzate dalla Città (sistemi operativi, browser e rispettive versioni, compresi i sistemi meno recenti in uso presso gli uffici).
- Soluzione di single sign-on per l'accesso alla Posta elettronica e alla suite di collaborazione produttiva.
- È fatto divieto di inserire elementi promozionali o pubblicitari nel contesto dell'interfaccia utente
- **Compatibilità IMAP/SMTP**
 - Piena compatibilità dei protocolli POP3, IMAP e SMTP con cifratura TLS o su canale SSL da parte della piattaforma di Posta Elettronica
 - Fruibilità completa dei messaggi di posta e dell'alberatura delle cartelle definite su ciascuna casella da client desktop
- **Console di amministrazione**
 - Disponibilità di una console di amministrazione centralizzata per l'aggiunta e rimozione di utenti, configurazione dei gruppi e impostazione delle opzioni di sicurezza
 - Possibilità di definizione di livelli di accesso in lettura/modifica/cancellazione per consentire agli utenti di gestire in delega account di posta distinti dal proprio
 - Funzionalità di creazione, modifica e rimozione di account, gestione delle policy di sicurezza e filtri (anche per i device mobili come smartphone e tablet) da parte di personale interno dell'Ente o di personale esterno dallo stesso indicato.
 - Disponibilità di strumenti di reportistica in tempo reale, relativi alle abilitazioni degli utenti e all'occupazione effettiva delle singole caselle di posta a fronte della dimensione allocata
 - Disponibilità di procedure di ripristino da backup di messaggi email e caselle erroneamente rimossi. Qualora non fosse possibile, l'Aggiudicatario dovrà garantire la possibilità di eseguire il recupero senza oneri aggiuntivi a seguito di richiesta inoltrata al servizio di Help Desk.
- **Memorizzazione dei messaggi di posta**
 - Messa in atto di opportune politiche di backup volte a garantire la retention dei singoli messaggi di posta sui server della piattaforma di Posta elettronica per un periodo non inferiore a 30 giorni naturali e consecutivi
 - Possibilità di attuare politiche di backup volte a garantire la retention delle informazioni relative ai messaggi di Posta Elettronica (ed eventualmente della messaggistica istantanea) per la durata contrattuale, fatti salvi gli obblighi di cui al successivo paragrafo 4.2(Disattivazione)
 - Presenza di strumenti che consentano l'impostazione della durata della retention a disposizione degli amministratori di sistema indicati dalla Città di Torino.

- Messa in atto di opportune politiche di backup volte a garantire la disponibilità di log del sistema di posta (ai fini di eventuali indagini da parte dell'Autorità Giudiziaria) per un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi
- Obbligo da parte dell'Aggiudicatario uno strumento per l'estrazione di copie di backup del contenuto delle caselle e log della piattaforma di posta
- Migrazione dei contenuti
 - Disponibilità di strumenti di migrazione lato server e/o lato client per importare i contenuti delle caselle presenti sui sistemi di posta preesistenti (vedasi Paragrafo 4.1 per le modalità dell'attività di migrazione)
- Integrazione con OTRS
 - integrazione con il sistema di ticketing OTRS
- Servizi di sicurezza
 - **Possesso e mantenimento da parte dell'Aggiudicatario della certificazione ISO/IEC 27001 per tutta la durata del Contatto, per i servizi oggetto del presente Capitolato tecnico**
 - **Conformità dell'Aggiudicatario alla norma ISO27018 per tutta la durata del Contratto, per i servizi oggetto del presente Capitolato tecnico;**
 - Accesso alla propria casella di posta o alle caselle di posta in delega
 - Meccanismi Antivirus, che siano in grado di rilevare e rimuovere eventuale codice dannoso (Virus, Worm, Trojan Horse, etc.) presente nei messaggi email e relativi allegati (sia ricevuti che inviati) in forma di macro, Java applet, codice eseguibile o altre forme;
 - Protezione Antispam che reindirizzi in modo automatico i messaggi rilevati come SPAM in un'apposita cartella destinata alla Posta Indesiderata. Possibilità di personalizzazione delle regole di filtraggio mediante:
 - Creazione di whitelist centralizzate contenenti un elenco di mittenti autorizzati specifici in base all'indirizzo email o al dominio
 - Configurazione di blacklist personalizzabili per casella, contenenti domini o indirizzi specifici i cui messaggi di posta siano automaticamente recapitati nell'apposita cartella di Posta Indesiderata
 - Ereditarietà delle impostazioni centralizzate relative allo spam da parte di tutti gli utenti dell'Ente
 - Disponibilità di meccanismi centralizzati di analisi e avviso per messaggi email che costituiscano potenziali rischi di phishing (richiesta fraudolenta di informazioni personali), e di strumenti per la segnalazione di messaggi fraudolenti da parte degli utenti.
- Trattamento dei dati
 - L'Aggiudicatario assumerà il ruolo di responsabile del trattamento dati per le attività legate alla gestione dei servizi di Posta Elettronica ;
 - Il servizio di Posta Elettronica dovrà, sotto la piena responsabilità del Proponente, rispettare pienamente tutti i requisiti indicati dalla normativa vigente in Italia relativa alla protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati
 - È interdetto ogni tipo di profilazione sui dati contenuti nei messaggi inviati e ricevuti (e nei rispettivi eventuali allegati) dagli utenti intestatari delle caselle, ed è fatto divieto di comunicare le informazioni concernenti le caselle a soggetti terzi per qualsiasi fine.
- Invio di bulk mail (email massive)

- Possibilità di inviare bulk mail da parte di amministratori o di utenti autorizzati verso indirizzi interni al dominio comune.torino.it

3.2. Suite di produttività collaborativa

Il servizio dovrà fornire ai dipendenti, ai collaboratori e agli amministratori della Città di Torino uno strumento di office automation, comprensivo di elaboratore testi, foglio elettronico e presentazioni elettroniche, dotato di funzionalità di gestione delle versioni successive dei documenti e di multi-editing collaborativo in tempo reale.

La creazione e la modifica dei documenti dovranno essere possibili direttamente all'interno del browser, senza necessità di un software dedicato, con salvataggio automatico di tutte le modifiche apportate.

Il servizio sarà erogato attraverso un'infrastruttura resa disponibile dall'Aggiudicatario.

3.2.1 Descrizione e requisiti del servizio

Il servizio di produttività collaborativa oggetto del presente disciplinare dovrà obbligatoriamente rispondere a tutti i seguenti requisiti minimi:

- Composizione della suite di produttività collaborativa
 - Presenza dei seguenti strumenti di produttività collaborativa:
 - elaboratore di testi (word processor);
 - fogli elettronici (spreadsheet);
 - presentazioni elettroniche ed interattive (slide, con aggiunta di immagini e video);
 - Supporto dei formati standard utilizzati dagli applicativi di office automation più diffusi (.doc/.docx, .pdf, .odt, .rtf, .txt, .xls/.xlsx, .csv, .html, .ods)
- Gestione dei documenti
 - Capacità di collaborazione in tempo reale tra gli utenti ed in particolare la possibilità di lavorare simultaneamente sul medesimo documento (a titolo di esempio, due utenti dovranno essere in grado di scrivere contemporaneamente su due celle differenti della stessa tabella), senza dover effettuare procedure di check-in e check-out dei file.
 - Salvataggio automatico dei documenti (testi, fogli elettronici, presentazioni) che garantisca la massima affidabilità – limitando perdite di dati e del lavoro in corso – anche in caso di malfunzionamenti (ad es. mancanza della corrente).
 - Mantenimento della continuità operativa sul documento corrente a fronte di brevi interruzioni della connettività
- Dimensioni e struttura dello spazio di memorizzazione online
 - Minimo 15 GB per utente
 - Possibilità di creare cartelle condivise web-based personalizzate (per utenti o gruppi)
 - Possibilità di assegnazione dei permessi di lettura e scrittura su cartelle e documenti da parte dell'utente proprietario
- Interfaccia di accesso
 - Interfaccia di accesso via web dotata di funzionalità di drag and drop per il caricamento e il download dei file tra lo spazio di memorizzazione online e il file system locale

- Piena accessibilità a tutte le funzioni dell'interfaccia anche sui browser di smartphone e tablet (mandatori Android e iOS), senza necessità di installare software dedicato ed eventualmente tramite specifiche app per dispositivi mobili. Quest'ultimo elemento verrà considerato in sede di valutazione tecnica
- Funzionalità di ricerca in base al contenuto e alla tipologia dei documenti, nonché in base all'intervallo temporale relativo alla loro creazione e modifica;
- Piena integrazione con il sistema di Posta Elettronica , che consenta di inviare direttamente dallo strumento di produttività collaborativa in un messaggio e-mail il documento su cui si sta lavorando;
- Su pc deve essere garantita la fruibilità dell'interfaccia via browser dai sistemi operativi contemplati nell'elenco esposto nella Premessa (Capitolo 1), seppur con alcune funzionalità ridotte.
- Soluzione di single sign-on per l'accesso alla Posta Elettronica e alla suite di produttività collaborativa.
- È fatto divieto di inserire elementi promozionali o pubblicitari nel contesto dell'interfaccia utente
- Console di amministrazione
 - Disponibilità di una console di amministrazione centralizzata (preferibilmente integrata con la console di amministrazione del sistema di Posta Elettronica) per l'aggiunta e rimozione di utenti, configurazione dei gruppi e impostazione delle opzioni di sicurezza
 - Possibilità di definizione di livelli di accesso in lettura/modifica/cancellazione per consentire agli utenti di gestire in delega documenti su cartelle distinte da quelle presenti nell'ambito della porzione di spazio di memorizzazione online assegnato alla propria utenza
 - Funzionalità di creazione, modifica e rimozione di account, gestione delle policy di sicurezza e filtri (anche per i device mobili come smartphone e tablet) da parte di personale interno dell'Ente
- Strumenti di interazione tra gruppi di lavoro
 - Presenza di uno strumento di comunicazione in tempo reale tra individui e gruppi di lavoro dotato di funzionalità di messaggistica istantanea (chat), condivisione del desktop e collegamenti in audio e videoconferenza in grado di ospitare almeno 10 interlocutori contemporanei
 - Disponibilità dello strumento di interazione sia nel contesto della suite di collaborazione sia in quello dell'interfaccia di Posta Elettronica
 - Disponibilità di un meccanismo che consenta l'estensione della messaggistica e della comunicazione audiovisiva anche ad utenti non appartenenti all'organizzazione dell'Ente.
 - Disponibilità di uno strumento di knowledge base (dotato di strumenti di ricerca) attraverso il quale i singoli utenti o vari gruppi di utenti all'interno dell'Ente possano diffondere informazioni d'interesse generale, nonché condividere contenuti e discussioni in modo da costituire una "base di conoscenza" diffusa di argomenti e problematiche inerenti la vita lavorativa dell'Ente.
- Servizi di sicurezza
 - Possesso e mantenimento da parte dell'Aggiudicatario della certificazione ISO/IEC 27001 per tutta la durata del Contatto, per i servizi oggetto del presente Capitolato tecnico
 - Conformità dell'Aggiudicatario alla norma ISO27018 per tutta la durata del Contratto, per i servizi oggetto del presente Capitolato tecnico;

3.3. Funzionalità aggiuntive e migliorative

I Proponenti avranno facoltà di proporre la realizzazione di funzionalità aggiuntive per entrambi i servizi oggetto del presente disciplinare, che saranno valutate in base ai criteri esposti nel capitolo 9 (Criteri di valutazione dell'offerta).

In particolare saranno considerati i seguenti ambiti:

- Integrazione di uno strumento nella suite di produttività collaborativa che consenta di svolgere agevolmente sondaggi e questionari, e di collezionare automaticamente i risultati.
- Importazione sulla casella di mail dell'utente dei messaggi presenti negli archivi di posta (in formato .dbx di Outlook Express e .pst di Outlook) conservati in locale sulle postazioni di lavoro
- Integrazione di uno strumento di georeferenziazione nel sistema di Posta Elettronica e nella suite di produttività collaborativa, che consenta di contestualizzare, per mezzo dell'inserimento di mappe personalizzabili, indirizzi e punti d'interesse geografici correlati ad uno specifico documento o messaggio di posta.
- Integrazione di uno strumento che permetta la creazione, attraverso un browser web, di documenti ipertestuali i cui contenuti possano essere sviluppati in collaborazione da tutti gli utenti che lavorano a progetti comuni o community quali Settori, Servizi o Aree, al fine di creare basi di conoscenza e documentazione di riferimento (wiki sites)
- Fruibilità dei servizi tramite le piattaforme attualmente utilizzate dalla Città (sistemi operativi, browser e rispettive versioni, compresi i sistemi meno recenti in uso presso gli uffici) ed eventualmente tramite specifiche app per dispositivi mobili.
- Integrazione di uno strumento per la gestione dei dispositivi mobili. In particolare, per quanto riguarda la gestione di smartphone e tablet, si richiede sia possibile gestire:
 - a) gli apparati mobili, le relative utenze, il back up dei dati ed il ripristino in caso di anomalie
 - b) il download delle app aziendali tramite sistema sicuro, visibile soltanto dagli utenti del Comune di Torino o da suoi incaricati
 - c) aspetti di sicurezza quali almeno il blocco di un apparato, il blocco dei dati

Verranno inoltre valutate eventuali funzionalità aggiuntive in grado di migliorare le funzionalità e la fruibilità dei servizi oggetto del presente disciplinare.

4. Attivazione e disattivazione dei servizi

4.1. Attivazione

L'introduzione del nuovo servizio di Posta Elettronica dovrà obbligatoriamente avvenire in perfetta continuità con l'attuale, ossia senza perdita di dati.

La migrazione delle caselle e dei dati (compresi lo sviluppo di eventuali procedure, l'installazione di eventuali software aggiuntivi necessari per fruire delle funzionalità richieste sulle postazioni di lavoro, predisposizione di manuali utente, ecc...) dall'attuale sistema di posta sarà a carico dell'Aggiudicatario, che dovrà mettere a disposizione della Città le opportune procedure automatiche necessarie per ridurre al minimo le attività da parte dei gestori dell'attuale sistema di Posta Elettronica, badando contemporaneamente a contenere quanto più possibile eventuali disservizi.

È richiesta la massima trasparenza del processo nei confronti degli utenti finali: il periodo dedicato all'attivazione delle caselle ed allo switch-over dall'attuale sistema di posta non dovrà impattare in alcun modo sulla produttività degli utenti. Eventuali operazioni che per motivazioni tecniche non possano rispettare detto requisito dovranno necessariamente ricadere fuori dall'orario lavorativo (che è definito dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 18:00).

Le procedure e le eventuali componenti software aggiuntive, dovranno necessariamente essere approvate dalla Città prima della loro messa in opera.

Il Proponente dovrà obbligatoriamente produrre un apposito progetto di attivazione del servizio e migrazione delle utenze e dei contenuti (oggetto di valutazione) che sia conforme alle considerazioni esposte nel corrente Paragrafo.

Il progetto dovrà contemplare i dettagli relativi ai seguenti aspetti della migrazione:

- modalità organizzative e formato per lo scambio delle informazioni relative alle caselle nominative e di gruppo che dovranno essere create sul sistema di posta
- descrizione degli strumenti infrastrutturali e software utilizzati per la creazione delle utenze relative alle caselle nominative e di gruppo, e per il trasferimento dei contenuti delle caselle esistenti
- piano delle attività e delle fasi della migrazione, con le relative date di inizio e fine, e con la data prevista di effettivo inizio dell'erogazione del servizio a regime
- impatto delle attività di migrazione sull'operatività degli utenti
- ruoli e responsabilità previsti dei soggetti coinvolti nel processo

Il piano di migrazione dei contenuti presenti sull'attuale sistema di posta non potrà avere una durata maggiore di 3 mesi solari.

4.2. Disattivazione

Alla scadenza del contratto, oppure a fronte di eventuale rescissione anticipata del medesimo, l'Aggiudicatario dovrà mettere in atto a titolo gratuito tutte le procedure e gli strumenti necessari per consentire alla Città di Torino o all'Aggiudicatario subentrante di poter erogare il servizio e di compiere la migrazione delle caselle di posta sul nuovo sistema di Posta Elettronica.

Il proponente dovrà obbligatoriamente produrre un documento, oggetto di valutazione, con la descrizione delle attività che effettuerà per consentire la disattivazione del servizio con il minor disagio per la Città e conformemente alle indicazioni contenute nel presente paragrafo.

Simultaneamente, l'Aggiudicatario dovrà consegnare tutta la documentazione aggiornata alla data ed effettuare il passaggio di know-how alla Città di Torino o ad altro attore esterno da essa designato, rilasciare le componenti del servizio di proprietà della Città di Torino (configurazioni e dati) su opportuni supporti di memorizzazione, e garantire la continuità di servizio coordinando le azioni di migrazione.

L'export delle basi dati e il contenuto dei file system dovranno essere consegnati in un formato standard da concordare con la Città di Torino e l'Aggiudicatario subentrante.

È richiesto che l'elenco delle caselle di Posta Elettronica individuali e di gruppo, contatti, voci di calendario, liste di distribuzione e abilitazioni utente sia consegnato alla Città di Torino almeno su file in formato testo.

L'Aggiudicatario della presente procedura aperta dovrà rendersi in ogni caso disponibile, senza oneri aggiuntivi, ad adottare la soluzione più performante per la migrazione dei dati delle caselle di Posta Elettronica sull'infrastruttura dell'Aggiudicatario subentrante o della Città di Torino.

5. Servizio di Supporto

5.1. Referente unico

Nell'ambito dell'esecuzione dei servizi oggetto del presente disciplinare, l'Aggiudicatario dovrà garantire un supporto alla Città di Torino per la durata complessiva del contratto.

L'Aggiudicatario dovrà obbligatoriamente indicare un proprio referente unico, responsabile per la risoluzione di tutte le problematiche tecniche, amministrative e contrattuali.

L'Aggiudicatario dovrà obbligatoriamente comunicare alla Città di Torino gli estremi nominativi e di contatto (telefono, e-mail) riguardanti il referente unico: quest'ultimo costituirà il punto di ingresso per ogni comunicazione e avrà il compito di inoltrare le richieste presso le rispettive aree competenti all'interno della propria organizzazione.

5.2. Servizio di assistenza

Tutte le caratteristiche del Servizio di Assistenza contemplate nel presente Paragrafo dovranno essere obbligatoriamente contemplate nell'Offerta del Proponente.

L'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione dell'Ente un servizio di Assistenza remota (nel seguito indicata come HD), strutturato di preferenza su due livelli logici, che dovrà occuparsi di risolvere i problemi di accesso ed utilizzo segnalati dagli utenti in merito ai servizi oggetto del presente disciplinare (Posta Elettronica e Suite di produttività collaborativa).

Il servizio di HD dovrà essere attivabile in modalità multi-canale: tramite chiamata telefonica ad un contact center e via e-mail: la predisposizione di tali strumenti è a carico dell'Aggiudicatario, senza alcun onere per la Città di Torino. L'assistenza agli utenti dovrà inoltre essere fornita obbligatoriamente in lingua italiana.

Il contact center dovrà essere accessibile attraverso numero verde con costo a carico dell'Aggiudicatario.

Il servizio di HD dovrà essere disponibile per la ricezione di segnalazioni relative a malfunzionamenti in maniera continuativa (24x7). Nel normale orario di lavoro (dalle ore 9:00 alle 18:00, dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi) le segnalazioni dovranno essere prese in carico da operatori tramite tutti i canali suddetti con i livelli di servizio indicati nella tabella riportata nel Capitolo 8. Al di fuori di tale periodo l'Aggiudicatario dovrà garantire la ricezione delle segnalazioni almeno attraverso il canale "e-mail".

Il primo livello di HD dovrà svolgere le seguenti funzioni:

- Accoglienza e tracciatura delle chiamate,
- Classificazione della richiesta
- Comunicazione all'utente dell'identificativo univoco della richiesta di assistenza;

- Risoluzione dei problemi più ricorrenti e di complessità limitata, con comunicazione della soluzione: nel caso in cui essa non sia contemplata nella “knowledge base” di competenza del primo livello, esso smisterà la richiesta al secondo livello;
- Documentazione dei livelli di servizio dell’intero servizio, mediante il controllo dei processi di risoluzione e l’analisi delle statistiche sugli interventi (al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi);

Il secondo livello di HD dovrà invece occuparsi dei seguenti ambiti:

- Analisi e risoluzione dei problemi inoltrati dal primo livello;
- Esecuzione delle attività di restore dello stato di una o più caselle ad una determinata data
- Ingaggio dei servizi di assistenza di fornitori terzi o delle strutture informatiche della Città di Torino o del CSI Piemonte nel caso in cui, durante l’analisi di uno specifico inconveniente, emergesse la responsabilità di parti di infrastruttura che esulano dalla responsabilità diretta dell’Aggiudicatario;
- Notifica nei confronti del primo livello in merito alla risoluzione dei problemi;
- Documentazione dei livelli di servizio del solo secondo livello;
- Assistenza specifica in merito alla gestione e impostazione puntuale degli strumenti necessari per la fruizione dei servizi oggetto del presente disciplinare su device mobili e client IMAP;

5.3. Sistema di tracciatura e monitoraggio

L’Aggiudicatario dovrà essere obbligatoriamente munito di un sistema di gestione e tracciatura delle richieste di assistenza citate nel precedente paragrafo, in modo da consentire l’analisi dell’andamento del servizio, la verifica degli SLA (Service Level Agreement) di cui al successivo Capitolo 8 ed eventuali conseguenti adeguamenti nell’erogazione del servizio di HD.

La registrazione delle segnalazioni di malfunzionamento dovrà essere in grado di tracciare indicativamente le seguenti informazioni:

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

Il Proponente avrà inoltre facoltà di proporre metodologie e strumenti per il monitoraggio in forma aggregata (o comunque resa anonima) dell’utilizzo da parte degli utenti per quanto concerne sia il sistema di Posta Elettronica , sia la Suite di Produttività Collaborativa.

5.4. Servizio on-site

L'Aggiudicatario dovrà garantire un servizio di Assistenza on site (oggetto di valutazione) nel caso in cui non sia possibile risolvere da remoto i problemi preventivamente segnalati all'Help Desk.

Le attività da svolgersi presso le sedi della Città di Torino dovranno essere esperite nei giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 18:00, salvo orari ed esigenze diversamente concordati con l'Ente.

6. Formazione

L'Aggiudicatario dovrà fornire alla Città di Torino un supporto formativo (oggetto di valutazione) in merito all'uso del nuovo servizio di comunicazione, comprendente:

- Almeno cinque giornate totali di formazione frontale per gli utenti che saranno individuati dalla Città per supportare l'Aggiudicatario nella gestione del processo di migrazione, e nella diffusione presso il complesso dell'utenza della conoscenza riguardante l'utilizzo dei servizi oggetto del presente disciplinare;
- La fornitura del materiale formativo e del Manuale Operativo utili agli utenti finali per l'utilizzo a regime dei nuovi servizi;
- I dati ed i manuali necessari alla configurazione degli strumenti necessari per la fruizione dei servizi oggetto del presente disciplinare su device mobili e client IMAP.

L'Aggiudicatario dovrà garantire la disponibilità di un supporto formativo on site o almeno da remoto per tutta la durata del periodo di introduzione presso la Città di Torino dei servizi oggetto del presente disciplinare.

L'aggiudicatario avrà inoltre facoltà di predisporre un più specifico progetto di formazione (oggetto di valutazione) volto a supportare gli uffici dell'Amministrazione per tutta la durata contrattuale, nonché per favorire il change management conseguente ad un pieno utilizzo degli strumenti di collaborazione.

7. Documentazione tecnica e verifiche preliminari

Il Proponente dovrà presentare la seguente documentazione tecnica che sarà oggetto della valutazione di cui al successivo Paragrafo 9.1:

1. Caratteristiche del sistema di Posta Elettronica (OBBLIGATORIO)
2. Caratteristiche della Suite di Produttività Collaborativa (OBBLIGATORIO)
3. Progetto di migrazione del sistema di Posta Elettronica (OBBLIGATORIO)
4. Documento di descrizione delle attività connesse alla disattivazione (OBBLIGATORIO)
5. Funzionalità aggiuntive e migliorative (FACOLTATIVO)
6. Proposta migliorativa delle risorse (FACOLTATIVO)
7. Assistenza (OBBLIGATORIO)
8. Servizi di monitoraggio (FACOLTATIVO)
9. Proposta migliorativa di Formazione (FACOLTATIVO)

La mancata presentazione in sede di offerta tecnica della documentazione precedentemente definita come OBBLIGATORIA comporterà l'esclusione dell'offerta del Proponente.

All'interno della documentazione tecnica dovrà altresì essere indicato il referente unico di cui al Paragrafo 5.1.

Tutta la documentazione deve essere redatta in lingua italiana e il volume globale non dovrà superare le 50 cartelle da 1800 battute (fatti salvi i diagrammi)

7.1. Verifiche preliminari

Entro un massimo di 30 giorni naturali e consecutivi dalla stipula del Contratto Quadro, l'Aggiudicatario dovrà mettere l'Ente nelle condizioni di poter verificare l'idoneità della fornitura ai requisiti esposti nel presente disciplinare nonché delle eventuali funzionalità migliorative o aggiuntive proposte in sede di offerta tecnica. A tale scopo, l'Aggiudicatario dovrà predisporre l'erogazione di tutti i servizi previsti e comunicare alla Città di Torino la disponibilità dei medesimi in modalità di verifica. Sarà necessario allegare a tale comunicazione un Manuale Operativo che guiderà la Commissione di verifica nelle operazioni di verifica delle funzionalità della fornitura.

A partire dalla data di comunicazione di cui sopra, la Commissione inizierà la procedura di verifica che dovrà concludersi entro 15 giorni naturali e consecutivi. A fronte di un risultato non positivo della verifica, l'Aggiudicatario dovrà correggere le non conformità e comunicare la propria disponibilità per una seconda procedura di verifica entro 10 giorni naturali e consecutivi dalla data di formalizzazione dei difetti rilevati durante la prima verifica.

Qualora anche la seconda verifica dovesse concludersi con esito sfavorevole, l'Aggiudicatario disporrà di un massimo di 30 giorni naturali e consecutivi per porre rimedio alle non conformità rilevate. Trascorso tale termine, in mancanza di un riscontro positivo, l'Ente si riserva la facoltà di risolvere il Contratto.

Si precisa infine che la stipula del contratto di fornitura sarà subordinata e condizionata dal positivo esito della verifica dei servizi previsti dal presente disciplinare.

Al termine della verifica la Commissione redigerà un verbale attestante la conformità del servizio a quanto previsto dal presente capitolato tecnico e dall'offerta tecnica dell'aggiudicatario.

8. Livelli di servizio e penali relativi all'erogazione a regime

Nei paragrafi seguenti sono descritti i livelli di servizio richiesti all'Aggiudicatario relativamente alla gestione a regime dei servizi oggetto del presente disciplinare, nonché ai servizi di manutenzione e assistenza tecnica ad essi relativi.

L'Aggiudicatario sarà tenuto a rispettare tali livelli di servizio per tutta la durata del contratto di affidamento dei servizi, salvo variazioni debitamente concordate e approvate dall'Ente.

Per il mancato rispetto dei livelli minimi di servizio, l'Ente si riserva il diritto di applicare le relative penali nei confronti dell'Aggiudicatario.

8.1. Livelli di servizio (SLA)

Nel seguito sono riportati gli indicatori e le soglie minime dei livelli di servizio che l'Aggiudicatario dovrà garantire.

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali l'Aggiudicatario dovrà predisporre ed installare, senza alcun onere aggiuntivo per la Città di Torino, gli appropriati strumenti di misura hardware e/o software e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

È inteso che la finestra di erogazione del servizio sarà H24 per 365 gg.

8.1.1 Servizio di Posta Elettronica

Indicatore	Criterio	Valore di soglia
Disponibilità complessiva del servizio (completo di tutte le sue componenti)	Misurazione della disponibilità effettiva del servizio di Posta Elettronica rispetto a quella prevista nel periodo di riferimento ¹	≥ 99,8%
Tasso di messaggi consegnati in tempo all'interno del dominio di posta	Misurazione in percentuale del numero di messaggi consegnati entro 30 minuti all'interno del dominio di posta rispetto al numero totale di messaggi consegnati all'interno del dominio di posta (indipendentemente dalla dimensione)	≥ 99%

8.1.2 Suite di produttività collaborativa

Indicatore	Criterio	Valore di soglia
Disponibilità complessiva del servizio (completo di tutte le sue componenti)	Misurazione della disponibilità effettiva delle componenti della Suite di Produttività Collaborativa rispetto a quella prevista nel periodo di riferimento ¹	≥ 99,8%

¹ La formula per il calcolo della disponibilità è la seguente:

$$D = \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^N m_i}{T}\right) \times 100$$

dove:

- D = disponibilità del servizio, espressa come valore percentuale.
- N = numero totale di disservizi nel periodo di osservazione.
- m_i = durata, espressa in minuti, del disservizio i-esimo, legato ai fermi non programmati, calcolata all'interno della finestra temporale di erogazione del servizio
- T = tempo di osservazione, espresso in minuti

8.1.3 Servizio di assistenza e supporto

Indicatore	Criterio	Valore di soglia
Percentuale di chiamate in ingresso gestite entro il tempo stabilito	Numero di chiamate connesse con l'operatore entro 60 secondi rispetto al numero di chiamate totali in ingresso nell'arco del periodo di Osservazione.	≥ 95%

8.2. Penali

In caso di mancato rispetto degli SLA (di cui ai precedenti Paragrafi 8.1.1, 0 e 8.1.3) per cause imputabili all'Aggiudicatario, la Città di Torino applicherà le penali indicate nelle tabelle dei Paragrafi 8.2.1, 8.2.2 e 8.2.3, computate secondo la seguente formula:

$$P = \frac{(\text{Valore di soglia} - \text{Valore rilevato})}{\text{Valore unitario}} \times \text{Entità della Penale}$$

Il rilevamento del valore degli indicatori avverrà su un periodo di riferimento pari ad un trimestre di erogazione del servizio.

8.2.1 Servizio di Posta Elettronica

Indicatore	Valore unitario	Entità della Penale	Valore minimo
Disponibilità complessiva del servizio (completo di tutte le sue componenti)	0,1%	2% del valore del servizio di Posta Elettronica	€ 500,00
Tasso di messaggi consegnati in tempo all'interno del dominio di posta	1%	1% del valore del servizio di Posta Elettronica	€ 500,00

8.2.2 Suite di produttività collaborativa

Indicatore	Valore unitario	Entità della Penale	Valore minimo
Disponibilità complessiva del servizio (completo di tutte le sue componenti)	0,1%	0,1% del valore del servizio di Suite di produttività collaborativa	€ 500,00

8.2.3 Servizio di assistenza e supporto

Indicatore	Valore unitario	Entità della Penale	Valore minimo
Percentuale di chiamate in ingresso gestite entro il tempo stabilito	0,5%	0,1% del valore del servizio di Assistenza	€ 500,00

9. Criteri di valutazione dell'offerta

L'aggiudicazione avverrà in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'articolo 53 lett. a) Dir 2004/18/CE e art. 83 del D.Lgs. 163/06 e s.m.i. sulla base degli elementi di valutazione e relativi punteggi sotto indicati.

9.1. Valutazione Tecnica (max 70 Punti)

CRITERIO	SUB-CRITERIO	Punteggio parziale max	Punteggio totale max
Caratteristiche del sistema di Posta Elettronica (par. 3.1)			8
	Soluzione tecnologica comprensiva di: <ul style="list-style-type: none">• disegno architettuale• caratteristiche di sicurezza• compatibilità piattaforme attuali• interfaccia di accesso• integrazione con SPID senza oneri aggiuntivi per la Città• strumenti di ricerca	6	
	Soluzione realizzativa comprensiva di: <ul style="list-style-type: none">• descrizione delle modalità atte a garantire l'adeguamento tecnologico dell'infrastruttura per l'intera durata contrattuale	2	

Caratteristiche della Suite di Produttività Collaborativa (par. 3.2)			8
	Soluzione tecnologica comprensiva di: <ul style="list-style-type: none"> • disegno architettuale • descrizione dell'integrazione fra i vari applicativi costituenti la suite • descrizione della compatibilità dei formati dei file gestiti da ciascun applicativo nei confronti degli standard di mercato • caratteristiche di sicurezza • compatibilità piattaforme attuali • interfaccia di accesso • integrazione con SPID senza oneri aggiuntivi per la Città • • strumenti di ricerca 	6	
	Soluzione realizzativa comprensiva di: <ul style="list-style-type: none"> • descrizione delle modalità atte a garantire l'adeguamento tecnologico dell'infrastruttura per l'intera durata contrattuale 	2	
Progetto di migrazione del sistema di Posta Elettronica (par. 4.1)			12
	Descrizione delle modalità organizzative e procedurali per la migrazione dei servizi	3	
	Descrizione delle misure per la minimizzazione dell'impatto nei confronti degli utenti	3	
	Descrizione delle attività previste nell'ambito della migrazione e rispettive tempistiche	3	
	Piano della migrazione, con il dettaglio delle modalità operative per la migrazione dall'attuale sistema di al nuovo	3	

Attività previste per la disattivazione (par. 4.2)			8
	Descrizione delle modalità organizzative e procedurali per la disattivazione dei servizi	2	
	Descrizione delle misure per la minimizzazione dell'impatto nei confronti degli utenti	2	
	Descrizione delle attività previste nell'ambito della disattivazione e rispettive tempistiche	2	
	Piano della disattivazione con il dettaglio delle modalità operative per la disattivazione del sistema	2	
Funzionalità aggiuntive e migliorative secondo quanto espresso nel par.3.3			13
	Strumento per lo svolgimento di sondaggi e questionari	2	
	Importazione dei messaggi conservati localmente sulle postazioni di lavoro	2	
	Strumento di georeferenziazione	1	
	Strumento per la creazione di wiki	3	
	Strumento per la gestione di dispositivi mobili	2	
	Eventuali funzionalità supplementari	3	
Proposta migliorativa delle risorse			6
	Spazio disco a disposizione delle caselle di posta pari al doppio di quanto espresso nel Paragrafo 3.1.1	2	
	Dimensione dello spazio di memorizzazione online pari al doppio di quanto espresso nel Paragrafo 3.1.1.	2	

	Dimensione massima del singolo documento condivisibile come link attraverso lo spazio di memorizzazione online pari al doppio di quanto espresso nel Paragrafo 3.1.1	2	
Assistenza (par. 5.2)			6
	Descrizione delle caratteristiche e delle modalità secondo cui verrà erogato (comprensivo del numero di giornate previste in offerta) il servizio di assistenza on site	5	
	Canali aggiuntivi attraverso cui sia possibile attivare Il servizio di HD rispetto a quelli indicati nel Paragrafo 5.2	1	
Servizi di monitoraggio (par. 5.3)			3
	Disponibilità e descrizione di strumenti di monitoraggio	3	
Proposta migliorativa di Formazione (par.6)			6
	Progetto e piano di formazione continua e supporto al change management	4	
	Giornate aggiuntive di formazione frontale rispetto a quanto espresso nel par. 6	2	

9.2. Valutazione Economica (max 30 Punti)

Il criterio di valutazione economica sarà valorizzato in base alla seguente formula:

$$P_i = P_{max} \times \frac{(B - PC_i)}{B}$$

dove:

- P_i : punteggio assegnato al Proponente i-esimo
- P_{max} : punteggio massimo per la Valutazione Economica (30)
- B: base d'asta
- PC_i : importo complessivo per il Servizio di Posta Elettronica e la Suite di Produttività Collaborativa offerto dal Proponente i-esimo