



## COMUNE DI CIVITAVECCHIA

città metropolitana di Roma Capitale

### *Servizio 3*

*Lavori Pubblici e Opere infrastrutturali, Immobili comunali, Protezione Civile, Innovazione Tecnologica*

### **CAPITOLATO PRESTAZIONALE**

Oggetto: Gestione del servizio di posta elettronica Zimbra e Zextras Suite in modalità Cloud, per il triennio 01.07.2019 – 30.06.2022 CIG: **Z3E28CC046**

#### **Art. 1 Requisiti del servizio:**

Manutenzione del sistema, comprese attività di Backup e Disaster Recovery;

Fornitura di n. 510 (cinquecentodieci) caselle di posta elettronica (numero illimitato di user alias e domain alias) e precisamente:

- n. 435 caselle da 2GB
- n. 45 caselle da 5GB
- n. 23 caselle da 25GB
- n. 5 caselle da 50GB
- n. 2 caselle da 80GB

Mantenimento e gestione del Database utenti.

Per quanto concerne le caselle di posta elettronica si dovrà provvedere a:

1. Mantenere attive le caselle istituzionali, nominative e generiche, attualmente in uso;
2. Fornire una casella di posta elettronica nominativa o istituzionale nella logica di **casella condivisa** (casella d'ufficio con accesso delegato da parte degli utenti con creazione della "personalità utente");

Possibilità di creare caselle condivise: si tratta di caselle di ufficio (es: Ragioneria) alle quali gli utenti possono avere accesso in delega utilizzando le proprie credenziali. Tali caselle sono visualizzate all'interno dello user account con facoltà di risposta impiegando personalità differenti. Attraverso questa funzionalità, la posta in uscita verrà archiviata nella posta inviata della casella condivisa. Inoltre è richiesta la possibilità, per gli user che ne hanno accesso, di condividere rubriche, agende e spazi. Tutto ciò al fine di ridurre le tool e ridurre le liste di distribuzione evitando la moltiplicazione degli oggetti, il tutto per ottenere un significativo risparmio di spazio.

#### **Art. 2 Gestione del servizio richiesto**

Attività richieste per la gestione del servizio:

- Creazione di nuovi account,
- modifica-congelamento-eliminazione degli account di Posta elettronica in disuso, a richiesta del committente;
- Supporto ai referenti dei Sistemi Informativi (preventivamente individuati) per l'utilizzo della Posta Elettronica Zimbra;
- Gestione dei malfunzionamenti e ripristino degli account di Posta elettronica;
- Accesso al Supporto in base agli SLA e alle modalità riportati successivamente;

- Manutenzione e aggiornamento dei sistemi e delle procedure legate al servizio fornito nel rispetto delle normative vigenti

### **Art. 3 Funzionalità posta elettronica**

Tutti gli utenti, nessuno escluso, potranno usufruire delle seguenti funzionalità del sistema di posta elettronica e messaggistica:

- (posta, rubriche, agende, valigetta, Chat e videochat 1:1, mobile activesync, ecc.....)
- Supporto ai protocolli SMTP POP3 IMPA4;
- Supporto protocolli di invio e ricezione sicuri;
- Trasmissioni cifrate per la riservatezza della PE (SMTPS POP3S IMAPS HTTPS);
- Controllo antivirus con aggiornamento Automatico dell'antivirus;
- Possibilità di controllo ed eventuale blocco (da concordare con il nostro servizio assistenza) dei documenti allegati ai messaggi;
- Possibilità di utilizzo della posta elettronica attraverso una interfaccia Web user Friendly in italiano;
- n. 435 caselle da 2GB n. 45 caselle da 5GB n. 23 caselle da 25GB n. 5 caselle da 50GB n. 2 caselle da 80GB con traffico illimitato. ( lo spazio dovrà essere comunque configurabile dall'ente e l'accessibilità dovrà essere garantita 24X 7X 365.
- Dimensione complessiva dei File allegabili fino a 25MB (dimensione impostata per l'intero sistema);
- Filtri antispam atti a garantire un ottimo livello di servizio, in particolare lo spam per singola casella sarà inferiore a 5% del totale delle Email ricevute (statistica su base annua);
- Possibilità di accettare posta solo da server non pericolosi e possibilità di filtraggio per ogni singolo utente;
- Possibilità di attivazione di whitelist e Blacklist per ogni singolo utente a livello centralizzato;
- Disponibilità di statistiche giornaliere sull'utilizzo della PE tramite l'interfaccia WEB;
- Sincronizzazione Actrivesync PUSH di posta elettronica, rubrica e calendari da dispositivi Windows Mobile, Apple, Android ;
- Ripristino, su richiesta del committente, del contenuto dell'intero server e/o oggetti (cartelle, caselle) archiviati. Il sistema di Backup dovrà consentire, una retention minima garantita di 31 giorni;
- Il sistema dovrà prevedere due livelli di segnalazione del raggiungimento del limite accordato:
  1. il **soft limit** configurabile che invita l'utente a liberare spazio in quanto raggiunto il limite, senza bloccare nulla;
  2. l'**hard limit** al raggiungimento del quale l'utente dovrà essere inabilitato alla ricezione di nuove mail senza comunque bloccare l'accesso alla casella.

*Dovranno essere inoltre applicati dei limiti all'invio massivo di email in un determinato arco temporale evitando quindi di finire in "blacklist".*

**Client di posta.** Si richiede un rich-client di posta elettronica, tecnicamente molto avanzato. L'utilizzo dovrà essere fluido e intuitivo.

**Rubrica.** di immediato utilizzo, la rubrica dovrà potere essere condivisa (totalmente o parzialmente) con gli altri membri del team.

**Calendario.** Si richiede la possibilità di creare diversi calendari personali, nei quali inserire i propri appuntamenti.

**Cartelle condivise.** Si richiede la possibilità di creare e gestire cartelle di posta condivise con altri utenti o con interi gruppi di lavoro.

**Briefcase.** ZCS è richiesta la possibilità della creazione e gestione di cartelle per il deposito e la condivisione a livello di utenti e gruppi di lavoro dei documenti.

**Instant Messaging.** Si richiede la possibilità di integrare direttamente nella piattaforma, la possibilità di gestire comunicazioni chat e videochat 1:1.

**Zimlet.** Le Zimlet consentono di integrare informazioni e contenuti di terzi con le funzioni di Zimbra Web Client.

**Caselle condivise.** Si rimanda ai paragrafo precedenti per le richieste.

**Editing OnLine Collaborativo.** Si richiede la possibilità di potere creare e modificare congiuntamente documenti online attraverso la Suite LibreOffice. LibreOffice Online è la versione cloud della suite libera sviluppata sotto l'egida di The Document Foundation.

La versione web di LibreOffice è composta dal modulo di videoscrittura Writer, dal foglio elettronico Calc e Impress per la realizzazione di presentazioni. Inoltre, utilizza lo stesso motore di rendering della versione desktop e quindi riesce ad editare, oltre ai formati OpenDocument, OOXML (docx, xlsx, pptx) ed anche i file legacy Microsoft (doc, xls, ppt) senza nessuna conversione.

#### **Art. 4 Servizio di assistenza**

Dovrà essere garantito un servizio di assistenza con le seguenti modalità:

- Assistenza remota tramite help desk (09,00-13,00 14,00-18,00) nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì
- Assistenza telefonica o mezzo mail, ai referenti dei Sistemi Informativi preventivamente individuati nei modi e negli orari specificati al punto precedente compresa in carico IMMEDIATA della problematica.
- Possibilità di segnalare eventuali malfunzionamenti e di richiedere assistenza 24 ore su 24;
- Dovrà essere previsto uno specifico sistema di monitoraggio che segnali alla Società fornitrice del servizio, ogni tipo di possibile malfunzionamento in modo da poter intervenire pro attivamente evitando disservizi;
  
- Deve essere sempre garantita negli orari sopra indicati la presenza di personale qualificato (vedi Art. 1 - requisiti di partecipazione) per fornire la necessaria assistenza nei tempi previsti su tutti gli aspetti del servizio di Posta Elettronica di seguito elencati:
  - ✓ creazione nuova casella;
  - ✓ sostituzione password;
  - ✓ utilizzo web mail;
  - ✓ cancellazione caselle inutilizzate;
  - ✓ interpretazione dei warnings o dei messaggi di errore che possono comparire durante l'utilizzo della Posta Elettronica;
  - ✓ Gestione problematiche legate allo SPAM (configurazione filtri..)
  - ✓ eventuale istruzione ai referenti IT per l'importazione degli archivi locali degli utenti

#### **Art. 5 Requisiti minimi di partecipazione:**

a) Struttura organizzativa:

- Il fornitore deve dichiarare che la struttura organizzativa con la quale intende ottemperare al servizio di assistenza e manutenzione è adeguata.

- Dovrà inoltre dichiarare la consistenza e competenza del personale impiegato. Al fine di garantire livelli di servizio elevati il fornitore deve avere un organico di almeno 4 persone dedicate all'assistenza del sistema con esperienza dimostrata (certificazione zextras) superiore a 3 anni.

b) I sistemisti operanti dovranno essere Certificati Zextras (in fase di aggiudicazione potrà essere richiesta certificazione) e l'azienda fornitrice autorizzata alla rivendita alla PA quindi in possesso della seguente certificazione: Zextras Partner Channel to Public Administrations and Government Agencies (allegare certificazione pena esclusione).

c) Il fornitore dovrà dichiarare almeno 5 pubbliche amministrazioni con contratti attualmente attivi su piattaforma Zimbra OSS con Zextras Suite di dimensione pari o superiore a 1000 caselle.

d) Il fornitore del datacenter attraverso il quale si intende offrire il servizio e l'azienda che offre il servizio dovranno possedere le certificazioni: ISO 27001, ISO 27017, ISO27018.

e) Il fornitore dovrà essere qualificato pertanto presente nel Marketplace AGID, in quanto a decorrere dal 1° Aprile 2019, le Amministrazioni Pubbliche potranno acquisire esclusivamente servizi IaaS, PaaS e SaaS qualificati da AgID e pubblicati nel Cloud Marketplace. Il fornitore dovrà essere qualificato pertanto presente nel Marketplace AGID.