**CSI PIEMONTE**

**Piattaforma di Posta Elettronica e Unified Communication**

**REQUISITI TECNICO - FUNZIONALI**

**E MODALITÀ DI FORNITURA**

**[***Indicare qui il nome dell’operatore economico partecipante***]**

# INTRODUZIONE

Il CSI Piemonte intende acquisire informazioni in relazione a soluzioni di *Posta Elettronica e* *Unified Communication* (di seguito UC)

Attualmente il CSI dispone di una soluzione composta da un articolato sistema multi-prodotto (stack open source) tramite il quale è erogato il servizio effettivo, e da uno strumento di BackOffice realizzato interamente in CSI Piemonte attraverso il quale è possibile gestire le credenziali degli utenti (rispetto agli specifici flussi e logiche di provisioning/deprovisioning) e le configurazioni di tutti i servizi per tutti gli enti (piccoli e soprattutto grandi) tramite un unico sistema. Tutte le componenti hardware e software, ivi inclusi i dati, sono ospitate e mantenute presso il Data Center di CSI Piemonte.

La soluzione in oggetto deve poter permettere al Consorzio l’erogazione dei relativi servizi quantomeno ai propri Enti clienti, rispetto a cui sono state quindi definite anche le specifiche esigenze di seguito espresse.

La componente rivolta agli utenti finali è costituita da un prodotto di per la gestione di e-mail, calendari condivisi, rubriche, attività, ecc. denominato “Open-Xchange”. Esso è progettato e realizzato con tecnologia Java per offrire al mercato una soluzione Web a livello Enterprise.

Nel contesto della presente indagine di mercato, CSI intende valutare la fruibilità delle soluzioni eventualmente reperite in due distinti scenari di utilizzo, ovvero:

1. Soluzione cd. “ibrida”, che prevede l’utilizzo dell’infrastruttura e dello storage del CSI, ma con gestione della soluzione ivi installata interamente ed esclusivamente a cura del fornitore della soluzione
2. Soluzione “on cloud” (SaaS) esterna al datacenter CSI e, conseguentemente, gestita integralmente e direttamente dal fornitore

Obiettivi principali della nuova soluzione – indipendentemente dallo scenario - sono:

* Evolvere verso una soluzione “all in one” che contenga al proprio interno tutte le funzionalità richieste dalla piattaforma UC, senza necessità di integrazione di prodotti eterogenei;
* erogare servizi di posta elettronica e comunicazione unificata (fruibili via pc ed anche in mobilità) ad un parco utenti attualmente di circa 15000 unità, distribuiti su circa 50 domini di posta distinti, e potenzialmente in crescita.

Si evidenziano di seguito le caratteristiche principali (funzionali e non funzionali) della soluzione desiderata:

* **Articolazione:** la soluzione individuata deve essere differenziat~~a~~ in termini di funzionalità/caratteristiche per tipologia di utente/casella di posta, prevedendo nella fornitura almeno due profili, i più elevati dei quali dovranno disporre di tutte le funzioni dei profili inferiori
* **Multitenancy:** la soluzione deve consentire la definizione di utenti amministratori di secondo livello con tutti i diritti necessari per gestire in modo autonomo le utenze afferenti ad uno specifico dominio
* **Backup:** i messaggi presenti in ciascuna casella devono essere sottoposti ad un meccanismo di backup che consenta il recupero di eventuali contenuti cancellati ed eliminati dal cestino anche da più di 30 giorni con una retention massima pari a 3 anni
* **Durata del servizio:** la soluzione deve poter essere fruita per una durata minima pari a 5 anni

Il presente documento – che costituisce l’allegato 1 all’*Avviso di indagine di mercato nell’ambito dell’analisi comparativa finalizzata all’individuazione di una soluzione software di Unified Communication ai sensi dell’art. 68 del D. Lgs. 82/2005 e s.m.i. – Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD)”* – ha l’obiettivo di verificare la presenza sul mercato di soluzioni dotate – in tutto o in parte – di caratteristiche funzionali e tecniche atte a soddisfare le esigenze del CSI-Piemonte, conoscendone anche le relative modalità di fornitura/distribuzione oltre che le stime di massima su costi e tempi di messa a disposizione.

# Nota bene: in considerazione della natura dell’Indagine in corso e dei relativi fini di analisi comparativa ai sensi dell’art. 68 CAD – è richiesto di omettere ovvero di non inserire tra le informazioni, elementi protetti da segreto industriale, know-how, proprietà intellettuale e/o industriale o analoga normativa (si veda anche quanto al riguardo precisato nell’avviso cui il presente documento costituisce allegato).

# RIFERIMENTI

Art. 68 CAD.

# DESCRIZIONE IN SINTESI DELLA SOLUZIONE PROPOSTA

*Inserire qui una breve descrizione (max 2 pagine) della soluzione proposta e delle tecnologie di riferimento adottate dalla soluzione (system software, linguaggi di sviluppo e middleware).*

# SODDISFACIMENTO DEI REQUISITI

Nel seguito sono elencati i requisiti individuati per la soluzione sulla base delle esigenze espresse anche dagli Enti fruitori del servizio

Si distinguono in tabelle separate:

* i requisiti funzionali (RF),
* i requisiti non funzionali (RNF),
* la modalità di fornitura del software (MF)

Nel seguito si descrive il significato delle colonne:

* **Gruppo di requisiti**: per i requisiti non funzionali e le modalità di fornitura descrive il raggruppamento logico del requisito. (NON MODIFICARE)
* **ID**: descrive il codice univoco del requisito (NON MODIFICARE)
* **Requisito**: descrive il singolo requisito individuato (NON MODIFICARE)
* **Obbligatorio (O) Premiale (P) Informativo (I):** i requisiti contrassegnati con la
	+ **O** sono considerati essenziali/imprescindibili. La loro assenza non permette di prendere in considerazione la soluzione proposta;
	+ **P** sonoconsiderati importanti. Pur in loro assenza la soluzione sarà presa in considerazione.
	+ **I** sono utili a comprendere elementi alternativi o utili ma non rappresentativi ai fini della valutazione in termini quantitativi della soluzione valutata
* **Requisito soddisfatto:** indica la disponibilità del requisito da parte della soluzione proposta nella versione attualmente disponibile (COMPILARE). La disponibilità/non disponibilità deve essere indicata con “SI/NO”.
* **Note** (DA COMPILARE OPZIONALMENTE E/O OVE RICHIESTO): spazio da utilizzare per fornire precisazioni esplicative rispetto al soddisfacimento del requisito.

**Requisiti funzionali**

| **ID** | **Requisito funzionale (RF)** | **Obbligatorio (O)** **Premiale (P)****Informativo(I)** | **Requisito soddisfatto****(SI/NO)**  | **Note** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **RF1** | Possibilità di definire caselle di posta elettronica, ciascuna abbinata ad un proprio calendario/agenda e ad una propria rubrica | **O** |   |  |
| **RF2** | Funzionalità di “drive” per la condivisione di cartelle documenti e file voluminosi anche con utenti esterni alla piattaforma | **O** |  |  |
| **RF3** | Possibilità di definire caselle condivise con accesso in delega da parte di altri utenti | **O** |   |  |
| **RF4** | Condivisione in delega ad altri utenti dei propri Calendari e Rubriche | **O** |   |  |
| **RF5** | Definizione di caselle di gruppo non accessibili in modalità diretta (username/password) ma solo in delega da parte di specifici utenti già autenticati sul sistema che ne abbiano diritto  | **O** |  |  |
| **RF6** | La soluzione deve contemplare la configurazione di molteplici identità mittente associate ad un unico account di posta elettronica, ciascuna con proprie caratteristiche quali Nome ed Indirizzo mittente (ad es. nei casi esposti ai punti RF4 e RF5 il mittente deve poter inviare dal proprio indirizzo o da quelli delle caselle di gruppo a cui ha accesso in delega) | **O** |  |  |
| **RF7** | Ricerca testuale nel contenuto degli allegati | **I** |   |  |
| **RF8** | Possibilità di sincronizzare i contenuti ed accedere a caselle di posta elettronica, calendari e rubriche direttamente dalle applicazioni native del proprio dispositivo mobile (iOs e Android) | **I** |   | E’ sufficiente che la funzionalità sia prevista almeno per il profilo con maggior disponibilità di funzionalità/caratteristiche (rif. requisito L2) |
| **RF9** | Disponibilità di una app proprietaria per iOs e Android che consenta di leggere e rispondere ai messaggi e-mail, consultare e modificare il calendario e la rubrica, utilizzabile sia online che offline, e dotato di meccanismo di notifica push,  | **I** |  | E’ sufficiente che la funzionalità sia prevista almeno per il profilo con maggior disponibilità di funzionalità/caratteristiche (rif. requisito L2) |
| **RF10** | Il servizio deve consentire l’unione di più canali di comunicazione in un’unica interfaccia, ad es. e-mail e chat, in modalità nativa | **P** |   |  |
| **RF11** | Editing collaborativo di documenti: gli utenti dovranno poter collaborare su documenti di vario formato (fogli elettronici, testo formattato, presentazioni) e modificarli simultaneamente | **O** |   | La funzionalità deve essere obbligatoriamente prevista per tutti i profili utente (rif. Requisito L2) |
| **RF12** | Funzionalità di Chat/VideoChat (con disponibilità eventualmente dipendente dal profilo di utenza) verso gli utenti interni ed esterni al sistema | **O** |   | La funzionalità deve essere obbligatoriamente prevista almeno per il profilo con maggior disponibilità di funzionalità/caratteristiche (rif. requisito L2) |
| **RF13** | Con riferimento al requisito RF11, la funzionalità di videochat deve poter essere utilizzabile anche dall’interno di sessioni Remote Desktop (attraverso protocollo WebRTC o simile non proprietario) | **I** |  | Indicare quale tipo di protocollo o tecnologia venga utilizzata |
| **RF14** | La soluzione deve poter disporre di una console di amministrazione integrata che consenta di gestire graficamente la piattaforma e le funzionalità a disposizione | **O** |   |  |
| **RF15** | La console di amministrazione deve poter “profilare” amministratori diversi che possono operare su ambiti e domini diversi | **O** |   |  |
| **RF16** | Disponibilità caselle con dimensione superiori ai 20 GB | **O** |   |  |
| **RF17** | La soluzione deve prevedere una dimensione massima dell’allegato uguale o superiore a 50 MB | **I** |  | Indicare la dimensione massima consentita per gli allegati |
| **RF18** | Possibilità di espansione della dimensione della casella a prescindere dal profilo associato | **O** |   |  |
| **RF19** | La soluzione proposta deve prevedere un meccanismo che restituisca le statistiche sull’utilizzo e sul carico del sistema | **O** |   |  |
| **RF20** | Con riferimento al requisito RF18, la soluzione deve prevedere che le statistiche di traffico siano disponibili dettagliatamente per ciascuna singola casella. | **P** |  |  |
| **RF21** | La soluzione proposta deve gestire nativamente scenari con domini di posta multipli e indipendenti (multitenancy) | **O** |   |  |
| **RF22** | Raggiungibilità dei servizi di posta elettronica da parte dei dispositivi (es. stampanti, apparati di rete, etc.) attestati su reti con indirizzamento privato (es. 10.x.x.x) | **O** |   |  |
| **RF23** | Con riferimento al requisito RNF32, la soluzione prevede la possibilità di addestramento puntuale del sistema antispam da parte dell’utenza, attraverso l’etichettatura dei messaggi come SPAM o non-SPAM | **P** |   |  |
| **RF24** | Unica tecnologia e piattaforma di erogazione a prescindere dal profilo di utenza  | **P** |   |   |

**Requisiti non funzionali**

I requisiti “non funzionali” includono requisiti tecnici o di servizio.

| **Classe del Requisito** | **ID** | **Requisito tecnico, architetturale, infrastrutturale e non funzionale (RNF)** | **Obbligatorio (O)** **Premiale (P)****Informativo(I)** | **Requisito soddisfatto**  | **Note**  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Documentation** | **RNF1** | Internamente alla documentazione sono indicate chiaramente le caratteristiche tecniche minime della postazione di lavoro lato utente necessarie per l’accesso al sistema (Sistemi Operativi, Browser, Plug-in, ecc.). | **P** |  |  |
| **Extensibility** | **RNF2** | La soluzione è modulare (Building Blocks) così da permettere l’estensione delle funzionalità attraverso l’implementazione, oppure l’attivazione e l’integrazione di moduli aggiuntivi anche in tempi differenti | **P** |  |  |
| **Extensibility** | **RNF3** | La soluzione deve consentire ad apparati di tracciatura ed archiviazione delle mail (esterni al perimetro della fornitura e gestiti separatamente) di poter catturare una accurata e non modificata copia di ciascun messaggio in ingresso ed in uscita da uno specifico dominio, nell’istante in cui esso sia stato spedito o ricevuto (ad esempio attraverso un meccanismo di SMTP journal forwarding) e di poter recuperare i messaggi direttamente dal server di posta in IMAP o POP3. | **P** |  |  |
| **Network Topology** | **RNF4** | Possibilità di definire URL di accesso con FQDN differente a seconda del dominio di posta a cui si accede | **O** |  |  |
| **Network Topology** | **RNF5** | Non è necessaria una configurazione di rete specifica che vincola la topologia architetturale ed il deploy della soluzione. | **P** |  |  |
| **Identity & Access Management** | **RNF6** | La soluzione dispone di un sistema di autenticazione e autorizzazione modulare compatibile con sistemi di autenticazione federata basata sul protocollo SAML2 per gli accessi via web. | **I** |  |  |
| **Identity & Access Management** | **RNF7** | In caso di supporto per l’interazione con un Identity Provider SAML2.0 la soluzione è basata sul prodotto Shibboleth.  | **I** |  |  |
| **Identity & Access Management** | **RNF8** | La soluzione prevede almeno la possibilità di accesso applicativo mediante l’utilizzo di credenziali centralizzate gestite tramite protocollo LDAP. | **O** |  |  |
| **Identity & Access Management** | **RNF9** | La soluzione di autenticazione e autorizzazione integrata è totalmente compliant ai vincoli di sicurezza applicativa in aderenza alla legge D.lgs.196/2003, al Regolamento UE 679/2016 (detto anche GDPR Privacy) e relativo decreto di attuazione e successivi aggiornamenti, ed al Codice della Amministrazione Digitale. | **O** |  |  |
| **Identity & Access Management** | **RNF10** | È prevista la scadenza automatica della sessione di lavoro in caso di inattività configurabile a sistema. | **I** |  |  |
| **Identity & Access Management** | **RNF11** | La Soluzione è dotata di uno strumento di amministrazione che consenta, a titolo esemplificativo e non esaustivo:* profilazione utenti;
* configurazione dei profili;
* trattamento dati sul data base.

Lo strumento prevede l’autenticazione e la profilazione dell’utente autorizzato all’uso. Lo strumento traccia l’operatività svolta dagli utenti al fine di produrre un log facilmente consultabile.  | **O** |  |  |
| **Portability** | **RNF12** | La soluzione garantisce lo stesso tipo di funzionamento su dispositivi client di diverso tipo: PC Desktop, Laptop, Tablet, Smartphone. | **O** |  | specificare quali |
| **Portability** | **RNF13** | La soluzione garantisce lo stesso tipo di funzionamento su diverse tipologie di dispositivi client (ad esempio PC Desktop, Laptop, Tablet, Smartphone) attraverso modalità web responsive. | **I** |  |  |
| **Portability** | **RNF14** | La Soluzione è fruibile da parte dell’utente finale attraverso l’utilizzo di web browser (anche in coesistenza) di comune diffusione alle versioni stabili e supportate (ad es. Internet Explorer dalla vers. 10, Edge, Mozilla Firefox dalla v.30, Chrome dalla v.54, ecc.) ed a quelle future, senza la necessità di prevedere l’installazione di applicativi o plug-in ad hoc sulla macchina client dell’utente finale. | **O** |  |  |
| **Standardisation** | **RNF15** | La soluzione prevede l’adozione di più strumenti di produttività individuale alternativi (MS Office, Open Office, Libreoffice, ecc.). | **P** |  | specificare quali |
| **Standardisation** | **RNF16** | La soluzione è in grado di gestire, nell’ambito di ciascuna delle funzionalità offerte, documenti in formato OpenDocument (ODF) | **I** |  |  |
| **Standardisation** | **RNF17** | La soluzione gestisce documenti PDF e PDF/A | **I** |  |  |
| **Standardisation** | **RNF18** | La soluzione gestisce documenti PDF e PDF/A con o senza CDA - iniettato garantendone l’integrità informativa nei due documenti PDF/A e CDA-R2 in esso iniettato. | **I** |  |  |
| **Standardisation** | **RNF19** | La soluzione gestisce documenti Word e similari (.doc, .rtf, ecc.) non proprietari. | **I** |  |  |
| **Standardisation** | **RNF20** | La soluzione gestisce documenti in formato HL7/CDA-R2. | **I** |  |  |
| **Standardisation** | **RNF21** | La soluzione gestisce documenti basati su vari formati XML standard. | **I** |  |  |
| **Standardisation** | **RNF22** | La soluzione gestisce classi/oggetti DICOM. | **I** |  |  |
| **Standardisation** | **RNF23** | La soluzione gestisce immagini in formato standard (jpeg, bmp, png, etc.). | **I** |  |  |
| **Standardisation** | **RNF24** | La soluzione gestisce file audio e video in formato standard (avi, MPEG, MPG3, DVx, WMV, VOB, MP3, etc.). | **I** |  |  |
| **Standardisation** | **RNF25** | La soluzione gestisce file di compressione in formato standard (zip, 7z, rar, etc.). | **I** |  |  |
| **Privacy** | **RNF26** | Sono previste delle modalità di protezione dei dati personali nella comunicazione tra la postazione client dell’utente ed il server, le comunicazioni fra il server e tutti gli applicativi integrati e strumenti interfacciati.  | **O** |  |  |
| **Privacy** | **RNF27** | Sono adottate tutte le misure minime di protezione dei dati nel rispetto della normativa GDPR (2016/679) in relazione alla sicurezza del trattamento di dati personali (rif. Data breach). | **O** |  |  |
| **Privacy** | **RNF28** | La comunicazione a servizi esposti esternamente, nel caso implementati, prevede l’adozione di protocolli di sicurezza quali ad esempio WS-Security o similari in relazione alla trattazione di dati personali o sensibili. | **O** |  |  |
| **Security** | **RNF29** | La comunicazione verso i client/fruitori della soluzione (device mobili, browser, client e sistemi terzi) avviene in modalità sicura, adottando politiche di cifratura del canale (https) e securizzando le comunicazioni proteggendo i servizi con meccanismi idonei (TLS 1.2 o superiore) | **O** |  |  |
| **Security** | **RNF30** | La soluzione consente l’esposizione dei protocolli standard (SMTP, POP, IMAP, etc ) in modalità sicura | **O** |  |  |
| **Security** | **RNF31** | La soluzione è conforme alle specifiche del protocollo DMARC per la validazione dell’autenticità della corrispondenza tra mittente e relativo dominio di appartenenza. | **I** |  | Nel caso in cui la soluzione non fosse attualmente conforme alle specifiche, si chiede di indicare entro quanto si prevede di effettuare l’adeguamento |
| **Security** | **RNF32** | La soluzione deve essere protetta attraverso un sistema di antivirus e antispam costantemente aggiornato | **O** |  | Indicare la frequenza di aggiornamento delle firme relative ai virus ed alle caratteristiche della posta indesiderata |
| **Security** | **RNF33** | Il sistema antivirus e antispam è dotato di tecnologie di protezione da attacchi zero day | **I** |  |  |
| **Security** | **RNF34** | I filtri antispam sono personalizzabili sia a livello centrale sia a livello utente | **I** |  |  |
| **Security** | **RNF35** | La soluzione prevede la possibilità di configurazione di whitelist e blacklist sia domain-based sia user-based | **I** |  |  |
| **Security** | **RNF36** | La soluzione prevede strumenti per l’inibizione dei messaggi sospetti in base al mail server di provenienza (come, ad esempio, l’utilizzo della tecnica DNSBL) | **I** |  | Specificare quali |
| **Security** | **RNF37** | Il server di posta compreso nella soluzione è dotato di capacità “milter” che consentano di terminare anticipatamente l'accettazione di un messaggio qualora sia necessario | **I** |  |  |
| **Security** | **RNF38** | La soluzione mette a disposizione strumenti di analisi in real-time del flusso delle email per individuazione tramite algoritmi di machine learning delle anomalie, onde individuare eventuali abusi | **I** |  | Specificare quali |
| **Security** | **RNF39** | La soluzione prevede che gli aggiornamenti delle patch di sicurezza siano effettuate garantendo completa compatibilità applicativa e senza necessità di sospensione del servizio applicativo nel pieno rispetto dei livelli di servizio. | **O** |  |  |
| **Security** | **RNF40** | Sono disponibili i risultati dei test di vulnerabilità della soluzione, effettuati periodicamente, per le istanze già installate. | **P** |  |  |
| **Security** | **RNF41** | È garantito il monitoraggio e controllo della sicurezza applicativa del sistema (vulnerability assessment e patching di sicurezza). | **O** |  |  |
| **Security** | **RNF42** | Sono prontamente evidenziate le situazioni legate ad anomalie di sicurezza (accessi anomali, brute force attack, ecc.). | **O** |  |  |
| **Performance & Availability** | **RNF43** | La soluzione proposta deve essere di livello enterprise, con capacità di scalare, di gestire le failure, di operare con tempi di risposta compatibili con i livelli di servizio previsti, di inserirsi in un contesto architetturale di un sistema informatico moderno adottando stack e sistemi operativi di riferimento nel mercato IT | **O** |  |  |
| **Performance & Availability** | **RNF44** | Sono disponibili i risultati dei test di carico (Stress Test) della soluzione. | **P** |  |  |
| **Performance & Availability** | **RNF45** | La Soluzione deve essere in grado di supportare sistemi di bilanciamento hardware per la ripartizione del carico delle richieste. | **P** |  |  |
| **Performance & Availability** | **RNF46** | La Soluzione continua ad essere disponibile indipendentemente dalla quantità di accessi, senza soluzione di continuità né decadimento apprezzabile delle prestazioni. | **O** |  |  |
| **Performance & Availability** | **RNF47** | Sono previste configurazioni per l’abilitazione di policy di throttling atte a garantire comunque il funzionamento della soluzione in particolari condizioni di carico. | **P** |  |  |
| **Performance & Availability** | **RNF48** | In fase di utilizzo della soluzione, basandosi sui requisiti minimi di sistema richiesti, a fronte di una interazione utente che comporti l’apertura di una pagina i tempi di risposta in termini di attesa da parte dell’utente devono essere non superiori a 7 secondi. | **P** |  |  |
| **Backup** | **RNF49** | Sono previste delle procedure di backup dei dati gestiti dalla soluzione: in particolare è previsto un meccanismo di backup incrementale che consenta il ripristino dello stato di qualsiasi casella ad un determinato punto nel tempo ed il recupero di eventuali contenuti cancellati ed eliminati dal cestino anche da più di 30 giorni, con un orizzonte temporale massimo pari a 3 anni. | **O** |  |  |
| **Disaster Recovery & Business Continuity** | **RNF50** | È documentata la procedura di Disaster Recovery da integrare nel Business Continuity Plan aziendale per il ripristino in caso di gravi eventi che ne interrompono il servizio. | **P** |  |  |
| **Disaster Recovery & Business Continuity** | **RNF51** | La soluzione è implementata per garantire una distribuzione geografica delle componenti applicative e una replica asincrona della componente di DBMS in modo da rendere disponibile il servizio agli utenti anche nel caso di indisponibilità di una intera Availability Zone. | **P** |  |  |
| **Disaster Recovery & Business Continuity** | **RNF52** | La soluzione è implementata in modo da garantire adeguati livelli di servizio in coerenza con i livelli minimi richiesti di RPO (Recovery Point Objective) e RTO (Recovery Time Objective) che non dovranno essere superiori alle 24h [NB. Le 24h possono variare a seconda della necessità] per ambedue i parametri. | **P** |  |  |
| **Accessibility** | **RNF53** | La soluzione è implementata secondo gli standard di accessibilità previsti dagli articoli 53 e 71 del CAD (DLGS 82/2005 e s.i.), dai criteri indicato dal D.M. 8 luglio 2005 – Allegato A ([https://www](https://www/).agid.gov.it/dm-8-luglio-2005-allegato-A) ed in particolare come descritto dalle linee guida AgID “Linee guida di design per i servizi digitali della PA” pubblicato su [https://docs](https://docs/).italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/index.htmll al capitolo “2.3 Accessibilità”. | **I** |  |  |
| **Usability** | **RNF54** | La soluzione è implementata secondo gli standard di usabilità previsto dall’articolo 53 del CAD (DLGS 82/2005 e s.i.) ed in particolare come descritto dalle linee guida AgID “Linee guida di design per i servizi digitali della PA” pubblicato su [https://docs](https://docs/).italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/index.htmll al capitolo “4.1 Usabilità”. | **I** |  |  |
| **Usability** | **RNF55** | La soluzione adotta lo standard HTML 5 per la implementazione del Presentation Layer nel caso di fruizione via web browser | **I** |  |  |
| **Usability** | **RNF56** | Il look and feel dell’interfaccia utente deve essere personalizzabile con elementi grafici o di stile che possono differire a seconda del dominio di posta | **P** |  |  |
| **Usability** | **RNF57** | La soluzione permette la fruizione del servizio nel caso in cui la postazione di lavoro sia virtualizzata (es. in modalità RDS – Remote Desktop Services). | **O** |  |  |
| **Monitoring** | **RNF58** | La soluzione integra o si interfaccia nativamente con strumenti per il monitoraggio infrastrutturale, ovvero si integra o si interfaccia coi log o servizi/informazioni esposte dai System Software e/o dalle componenti applicative utilizzate della soluzione. | **I** |  |  |
| **Monitoring** | **RNF59** | La Soluzione adotta un sistema di traceability delle attività degli utenti, assicurando il monitoraggio attraverso la fruizione dei log di audit, ovvero raccolta cronologica di informazioni finalizzata ad avere evidenze sui trattamenti svolti sui dati, ivi compresa, nel caso occorra, la consultazione. | **O** |  |  |
| **Monitoring** | **RNF60** | La soluzione prevede che tutti i log prodotti vengano gestiti in conformità alla normativa vigente in materia del trattamento dei dati personali (GDPR 2016/679). | **O** |  |  |
| **Monitoring** |  | La soluzione integra o si interfaccia nativamente con strumenti per il monitoraggio applicativo, ovvero sono indicati tutti gli eventi applicativi critici che possono occorrere durante l’esecuzione della soluzione in modo da permettere un intervento tempestivo. | **I** |  |  |
| **Quality** |  | I dati applicativi gestiti dalla soluzione sono mantenuti e storicizzati, ovvero la soluzione mantiene e storicizza i dati applicativi necessari a garantire l’integrità dei dati e delle informazioni e ricostruirne la serie storica. | **O** |  |  |
| **Quality** |  | La documentazione della soluzione è corredata di manuale utente e/o altro strumento di supporto all’uso a beneficio dell’utente (es. FAQ). | **P** |  |  |
| **Quality** |  | La soluzione garantisce l’univocità dei Master Data presenti nella Base Dati (ovvero non esistono duplicazioni non necessarie dei dati) all’interno di tutto il sistema. | **P** |  |  |
| **Compliance** |  | La Soluzione rispetta i requisiti previsti dal Regolamento UE 2016/79 noto come GDPR (General Data Protection Regulation).In particolare sono presi in considerazione i seguenti articoli del regolamento:• art 25 – privacy by design. La Soluzione garantisce che gli aspetti legati all’implementazione della privacy sono tenuti in considerazione sin dalla fase di progettazione.• art 32 – Misure di sicurezza. In particolare, almeno: - integrazione con sistema di autenticazione centralizzato attraverso lo standard SAML, - gestione della profilazione utenti, - gestione della crittografia dei dati particolari; - gestione degli audit log (poter ricostruire a posteriori “chi ha fatto che cosa, come e quando”), - tracciamento degli accessi; - funzionamento in modalità cluster; - storicizzazione dei dati; - cifratura di canale- gestione delle sessioni e dei cookies. | **O** |  |  |

**Modalità di fornitura della soluzione**

| **Classe del Requisito** | **ID** | **Modalità di fornitura (MF)** | **Obbligatorio (O)** **Premiale (P)****Informativo(I)** | **Requisito soddisfatto**  | **Note** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Licensing** | **L1** | La modalità di sottoscrizione deve permettere la fruizione della soluzione per almeno 5 anni (indicare la modalità: tempo indeterminato, subscription, etc.) | **O** |  |  |
| **Licensing** | **L2** | La soluzione deve essere articolata in modo da prevedere almeno due profili di utenza diversificati in termini di funzionalità/caratteristiche per tipologia di utente/casella di posta, distinti tra una soluzione “base” ed una soluzione “premium” (a mero titolo di esempio, uno con spazio casella nativo pari almeno a 5 GB e nessuna sincronizzazione di calendario e rubrica via ActiveSync, un secondo profilo con spazio casella nativo quantomeno pari a 20 GB con tutte le funzionalità disponibili) – indicare in nota anche le relative caratteristiche  | **O** |  |  |
| **Measures** | **L3** | La soluzione proposta **non prevede limiti relativi alla tipologia di soggetti** autorizzati alla fruizione in termini di utilizzo di alcuni output/funzionalità come utente (ad esempio, dipendenti, terzi che a qualsivoglia titolo operino nell’interesse del licenziatario, consorziati, Enti del territorio piemontese, clienti per proprie finalità, ecc.). | **O** |  |  |
| **Measures** | **L4** | La soluzione propostanon prevede limiti relativi alla possibilità in capo al licenziatario di erogare servizi a terzi, quantomeno con riferimento agli enti clienti del CSI-Piemonte  | **O** |  |  |
| **Measures** | **L5** | In relazione al requisito precedente L4, la soluzione consente comunque la fruizione delle funzionalità utente – anche sotto forma di servizio - non solo al CSI Piemonte ma anche ai suoi Enti clienti | **O** |  |  |
| **Measures** | **L6** | In generale, la soluzione non prevede limitazioni a metrica associata. Ad es.: numero di utenti e/o accessi contemporanei o loro assenza; numero di dispositivi collegabili (come ad esempio dispositivi mobili, stampanti, scanner, ecc.) o loro assenza; numero di accessi da effettuare nell'arco di validità della licenza superato il quale occorre corrispondere un controvalore maggiore. In caso negativo, specificare nel campo note il tipo di metrica adottato. | **I** |  |  |
| **Software Distribution** | **L7** | La soluzione prevede la messa a disposizionein modalità **"on Cloud" ( "SaaS”)**, ossia con storage dati e infrastruttura elaborativa situata presso un Datacenter di proprietà del fornitore o di terzi e gestita da personale e risorse del fornitore | **I** |  |  |
| **Software Distribution** | **L8** | in caso di risposta positiva al requisito precedente, indicare se la Soluzione è già presente anche sul marketplace Cloud di Agid | **I** |  |  |
| **Software Distribution** | **L9** | La soluzione è disponibile in modalità open source  | **I** |  |  |
| **Software Distribution** | **L10** | Possibilità di fruire della soluzione anche in modalità cd. "ibrida", ossia con storage dati e infrastruttura elaborativa situata presso il Datacenter CSI, ma con soluzione gestita da personale e risorse del fornitore  | **I** |  |  |
| **Support** | **L11** | Disponibilità di una offerta di supporto completo di gestione incident di 2° livello con garanzie di intervento sottoposta a SLA per risoluzione di problemi o diagnosi complesse legate al servizio (disponibilità dal lun al ven e dalle ore 8.00 alle 18.00) | **O** |  |  |
| **Support** | **L12** | E' prevista la possibilità di ampliamento dei giorni e dell'orario di attività dell'assistenza minima contrattualizzata citata al requisito L11 | **P** |  |  |
| **Support** | **L13** | Il produttore del software adotta un processo di gestione delle problematiche di sicurezza che prevede:- La pubblicazione e la comunicazione puntuale di un bollettino delle security issues qualora rilevate nella soluzione- La messa a disposizione di indicazioni per la limitazione delle security issues e/o di workaround da adottare in attesa della predisposizione delle patch | **I** |  |  |

**DIMENSIONAMENTO DELLA SOLUZIONE**

Per consentire al fornitore una stima dei costi e dei tempi si riportano di seguito alcuni dati di dimensionamento:

| **ID** | **Descrizione** | **Q.tà** |
| --- | --- | --- |
| **1** | Numero di utenti abilitati all’utilizzo della soluzione | **>15000** |
| **2** | Numero di domini di posta definibili sulla piattaforma | **>50** |
| **3** | Volume complessivo dello storage allocato per le caselle | **>75000 GB** |
| **4** | Numero di device mobili che possono effettuare in contemporanea l’accesso ai rispettivi contenuti sulla piattaforma | **>6500** |

**COSTI E TEMPI INDICATIVI DELLA MESSA A DISPOSIZIONE DELLA SOLUZIONE**

Si richiede di compilare le seguenti tabelle relative a costi e tempi per la messa a disposizione e per la gestione della soluzione desiderata. Si ricorda che si tratta di stime di massima, non impegnative (non costituiscono offerta), ma utili a definire la base d'asta e il capitolato per una eventuale gara finalizzata all’acquisizione della soluzione dal mercato.

In particolare, le stime riguardano:

* i requisiti funzionali e non funzionali;
* la messa in esercizio della soluzione.

Requisiti funzionali e non funzionali

**Costo delle componenti**: costo complessivo stimato della messa a disposizione delle caratteristiche funzionali e non funzionali.

I valori economici stimati verranno considerati oneri fiscali esclusi.

Supporto per la formazione

| **ID** | **Voci di costo** | **Stima costo (Euro)** | **Stima tempi (GG)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Formazione alle risorse CSI che si occuperanno del Supporto di 1° Livello all’utenza |  |  |
|  | **TOTALE** |  |  |

**COSTO INDICATIVO ANNUO DI GESTIONE DELLA SOLUZIONE**

| **ID** | **Attività di gestione della soluzione**  | **Stima costo 5 anni per utente Profilo Standard[[1]](#footnote-1) (Euro)** | **Stima costo 5 anni per utente Profilo Premium1 (Euro)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Canone di fornitura del servizio a utente  |  |  |
|  | **TOTALE** |  |  |

Specificare se il singolo canone per ciascun profilo viene distribuito a blocchi di utenze (nel caso precisarne la dimensione) o a singolo utente.

1. Con “Premium” si intende il profilo di utenze che mette a disposizione funzionalità migliorative per numerosità e/o caratteristiche rispetto al profilo “Standard” [↑](#footnote-ref-1)