

**Piano Operativo  
Convenzione PEC  
Università degli Studi di  
Genova**

## SOMMARIO

<b>1</b>	<b>CHI È INFOCERT .....</b>	<b>3</b>
1.1	Informazioni societarie .....	3
1.2	SISTEMI DI QUALITÀ .....	5
<b>2</b>	<b>SERVIZI OFFERTI IN CONVENZIONE .....</b>	<b>7</b>
2.1	Caselle di Posta Elettronica certificata .....	7
2.1.1	Casella Standard .....	7
2.1.2	Casella Strutturata.....	7
2.1.3	Casella massiva small .....	7
2.1.4	Casella Massiva medium .....	7
2.1.5	casella massiva large .....	8
2.1.6	Casella Massiva extra large.....	8
2.1.7	Caratteristiche presenti su tutte le tipologie di caselle PEC .....	8
2.2	Servizi di supporto operativo .....	9
2.2.1	configurazione dei servizi PEC.....	9
2.2.2	Servizio di aggiornamento dei certificati e delle patch.....	10
2.2.3	Servizio di interfacciamento con i sistemi informativi.....	11
<b>3</b>	<b>DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI ACQUISITI.....</b>	<b>13</b>
3.1	Caselle di Posta Elettronica Certificata .....	13
3.2	Servizi di supporto operativo .....	13
3.3	Esigenze specifiche dell'Amministrazione .....	14
<b>4</b>	<b>SERVIZI DI MIGRAZIONE CASELLE PEC .....</b>	<b>15</b>
4.1	migrazione standard DA ALTRO GESTORE .....	15
4.1.1	Pre-migrazione .....	16
4.1.2	Migrazione .....	16
4.1.3	Post migrazione .....	16
<b>5</b>	<b>VERIFICHE DI CONFORMITÀ .....</b>	<b>17</b>
<b>6</b>	<b>REPORTISTICA PER LE AMMINISTRAZIONI CONTRAENTI.....</b>	<b>19</b>
<b>7</b>	<b>CALL CENTER .....</b>	<b>20</b>
<b>8</b>	<b>OFFERTA ECONOMICA .....</b>	<b>21</b>
8.1	Caselle PEC.....	21
8.2	Servizi di Supporto Operativo .....	21
<b>9</b>	<b>CONDIZIONI CONTRATTUALI E MODALITÀ DI FATTURAZIONE .....</b>	<b>22</b>

# 1 CHI È INFOCERT

## 1.1 INFORMAZIONI SOCIETARIE

InfoCert, società del Gruppo TINEXTA, è leader del mercato italiano nei servizi di digitalizzazione e dematerializzazione nonché una delle principali Certification Authority a livello europeo per i servizi di Posta Elettronica Certificata, Firma Digitale e Conservazione digitale dei documenti (Conservatore Accreditato AgID).

Da dicembre 2015 InfoCert è anche gestore accreditato AgID dell'identità digitale di cittadini e imprese, in conformità ai requisiti regolamentari e tecnici dello SPID (Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale).

Inoltre, InfoCert è un Provider di servizi di Digital Trust pienamente conformi alla normativa introdotta dal Regolamento eIDAS (regolamento UE 910/2014) in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno. In particolare, la società ha ricevuto la certificazione di Qualified Trust Service Provider per il servizio di Marcatura Temporale, strumento che consente di certificare la data e ora certa dei propri documenti, prolungandone la validità legale nel tempo. La certificazione conferma che i processi di erogazione del servizio sono conformi con gli standard ETSI EN 319 401 e fa di InfoCert una Time Stamping Authority certificata eIDAS.

Nel 2018, InfoCert ha acquisito il 51% di Camerfirma, una delle principali autorità di certificazione spagnole.

InfoCert, infine, è azionista al 80% di Sixtema, il partner tecnologico del mondo CNA, e al 100% di Eco-Mind App Factory, società specializzata in soluzioni di digital workplace.

Con un capitale sociale di 17.704.890 euro, InfoCert SpA è una società di proprietà al 99,9% del Gruppo TINEXTA SPA. InfoCert si pone sul mercato come un Partner altamente specializzato nei servizi di Certificazione Digitale e Gestione dei documenti in modalità elettronica, in grado di garantire ai propri Clienti la piena innovazione nei processi di gestione del patrimonio documentale. InfoCert, con un fatturato 2019 di 72,9 milioni di euro, è il Primo Ente Certificatore per la Firma Digitale in Italia, leader di mercato per i processi di Conservazione Sostitutiva dei documenti a norma di legge e per i servizi di Posta Elettronica Certificata.

InfoCert progetta e sviluppa soluzioni informatiche ad alto valore tecnologico di dematerializzazione dei processi documentali, attraverso componenti di Gestione Documentale, Conservazione Sostitutiva, Firma Digitale e Posta Elettronica Certificata. I Clienti vengono accompagnati nella scelta di servizi e soluzioni pienamente rispondenti alle esigenze organizzative, a vincoli normativi generali e specifici di settore.

InfoCert, con sedi a Roma, Milano e Padova, è un qualificato partner per Aziende operanti nel settore Bancario, Assicurativo, Farmaceutico, Manifatturiero, Energy, Utilities, Distribuzione Commerciale, Ambiente, Qualità, Sicurezza, Sanità, Pubblica Amministrazione, Associazioni di Categoria e Ordini Professionali. Professionisti aggiornati, con esperienza nelle più moderne tecnologie, ed Esperti di Project Management, specializzati nella personalizzazione ed implementazione dei processi di gestione digitale dei documenti, conferiscono ad InfoCert un vantaggio competitivo nella realizzazione di progetti e soluzioni complesse in ambito di dematerializzazione.

I modelli adottati da InfoCert assegnano al Cliente un ruolo primario: la piena comprensione delle esigenze e la progettazione di soluzioni personalizzate garantiscono il raggiungimento di obiettivi di eccellenza.

InfoCert S.p.A. propone al mercato tre componenti di offerta:

- **Consulenza:** esperienza, dinamismo e flessibilità caratterizzano la progettazione e la realizzazione della soluzione più adatta per una gestione completamente digitale della documentazione. InfoCert S.p.A. guida il Cliente nel passaggio dalla gestione cartacea a quella digitale, ottimizzando i flussi documentali e favorendo l'adozione degli strumenti a supporto della dematerializzazione, anche in modalità SaaS.
- **Tecnologia:** soluzioni modulari, affidabili e sicure, ad alta qualità tecnologica e applicativa, con piena soddisfazione del Cliente. Continui aggiornamenti e importanti partnership tecnologiche garantiscono a InfoCert S.p.A. esclusive competenze in ambito di progettazione e sviluppo.
- **Servizi ASP:** L'offerta InfoCert si declina in famiglie di servizi, basate su tecnologia di ultima generazione. Le suite InfoCert comprendono servizi e soluzioni per la gestione di Posta Elettronica Certificata (Legalmail), la certificazione e la sicurezza digitale (LegalCert), la

conservazione digitale a norma dei documenti (LegalDoc), l'integrazione dei servizi a norma con le applicazioni del cliente, con infrastruttura in cloud (LegalCloud), il servizio di fatturazione elettronica (Legalinvoice), soluzione di cloud storage sicuro (SecureDrive).

## 1.2 SISTEMI DI QUALITÀ

InfoCert possiede le seguenti certificazioni:

- ISO 9001:2015, è il Sistema di Gestione per la Qualità finalizzato a rispondere agli obiettivi aziendali di garantire un miglioramento continuo della soddisfazione delle esigenze dei clienti, ottimizzare l'organizzazione delle risorse e le interazioni tra i processi aziendali, ridurre il più possibile il verificarsi di situazioni e condizioni di non conformità dei prodotti e/o servizi. Il sistema di gestione qualità InfoCert conferma la struttura affidabile dell'azienda che garantisce la riproducibilità delle sue performance, il mantenimento e il miglioramento dello standard qualitativo dei propri servizi/prodotti e costituisce inoltre una garanzia di affidabilità dei processi produttivi per i clienti, per i fornitori ma anche dipendenti e collaboratori.
- ISO 27001:2014, è il Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI), certificato per le attività EA:33-35.
- ISO 20000:2011, è il Sistema di Gestione dei Servizi conforme allo standard internazionale per l'IT Service Management, con lo scopo di mantenere e migliorare l'allineamento e la qualità dei servizi di business erogati in relazione ai requisiti cliente, attraverso un ciclo costante di monitoraggi, reporting e revisione degli SLA concordati. Il modello di Service Management System [SMS] InfoCert permette di mappare ed integrare i Livelli di Servizio (SLA) garantiti ai clienti in relazione a tutta la catena del valore dei servizi [OLA e UC], facilitare l'allineamento tra i requisiti del cliente e l'offerta InfoCert impostando/definendo accordi di servizio formalizzati e misurabili (SLA) e garantiti, garantire un controllo dei fornitori che concorrono alla erogazione dei nostri servizi.
- ISO 14001:2015, è il Sistema di Gestione Ambientale e risponde alla strategia aziendale di attuare un controllo del rispetto delle normative ambientali, un miglioramento di efficienza nei processi, una attenta risposta alle richieste dei clienti e della comunità con l'obiettivo di rispondere ad un comportamento responsabile dell'impresa.

- ETSI EN 319 401, Prestazione Servizi Fiduciari erogati in conformità al Regolamento (UE) 910/2014 eIDAS. Con l'entrata in vigore del Regolamento eIDAS (01-07-2016 regolamento UE 910/2014) InfoCert è diventata Provider di soluzioni di Digital Trust leader in Europa. Per questo, la società ha ricevuto la certificazione di Qualified Trust Service Provider per i servizi fiduciari erogati in conformità al Regolamento (UE) 910/2014 eIDAS.
- I certificati relativi alle certificazioni e ai modelli di gestione adottati da InfoCert sono presenti sul sito [www.infocert.it](http://www.infocert.it).

## 2 SERVIZI OFFERTI IN CONVENZIONE

Di seguito sono descritte le caselle di Posta Elettronica Certificata ed i servizi di supporto operativo che InfoCert fornirà all'Amministrazione contraente nell'ambito della Convenzione Consip

### 2.1 CASELLE DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

#### 2.1.1 CASELLA STANDARD

- dimensione unitaria delle caselle pari a 3 Gigabyte
- accesso monoutente
- numero massimo di messaggi inviati al giorno pari ad almeno 500
- numero massimo di invii al minuto pari ad almeno 50
- Avvisi via SMS o email dell'arrivo di nuovi messaggi PEC

#### 2.1.2 CASELLA STRUTTURATA

- dimensione unitaria delle caselle 6 Gigabyte;
- accesso multiutente profilato, ossia con credenziali di accesso personali, e/o mediato da un'applicazione (a traffico non massivo)
- numero massimo di messaggi inviati giorno pari ad almeno 500
- numero massimo di invii al minuto pari ad almeno 50
- Avvisi via SMS o email dell'arrivo di un nuovo messaggio PEC

#### 2.1.3 CASELLA MASSIVA SMALL

- dimensione unitaria delle caselle pari a 6 Gigabyte con accesso mediato da un'applicazione
- numero massimo messaggi inviati al giorno almeno pari a 5.000
- numero massimo di invii al minuto almeno pari a 250

#### 2.1.4 CASELLA MASSIVA MEDIUM

- dimensione unitaria delle caselle pari a 18 Gigabyte con accesso mediato da un'applicazione
- numero massimo di messaggi inviati al giorno pari ad almeno 12.000
- numero massimo di messaggi al minuto pari ad almeno 1.200

### 2.1.5 CASELLA MASSIVA LARGE

- dimensione unitaria delle caselle pari a 36 Gigabyte con 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

### 2.1.6 CASELLA MASSIVA EXTRA LARGE

- dimensione unitaria delle caselle pari a 64 Gigabyte con accesso mediato da un'applicazione
- numero massimo di messaggi inviati al giorno pari ad almeno 50.000
- numero massimo di messaggi al minuto pari ad almeno 5.000

### 2.1.7 CARATTERISTICHE PRESENTI SU TUTTE LE TIPOLOGIE DI CASELLE PEC

Le seguenti caratteristiche sono presenti su tutte le caselle oggetto di fornitura:

- servizio di antivirus e antispam come indicato da normativa
- possibilità di disattivare la ricezione di messaggi non PEC ("chiusura" alla posta ordinaria)
- Dimensione massima del singolo messaggio pari a 100 MB;
- possibilità di spostare, copiare, inoltrare i messaggi in automatico sulla base di filtri impostati dall'utente
- processo di conservazione sostitutiva automatico dei nuovi messaggi (per le tipologie di messaggi in arrivo, inviati, PEC, non PEC, ricevute di accettazione, ricevute di consegna), a seguito dell'avvenuta configurazione del servizio sulle caselle PEC, decisa in autonomia dall'Amministrazione contraente
- consultazione, direttamente dalla webmail della casella PEC, dei messaggi conservati
- numero massimo di destinatari per invio stesso messaggio pari a 1.000

Per ulteriori informazioni, caratteristiche e funzionalità del servizio PEC InfoCert offerto in Convenzione si rimanda al Manuale Operativo <https://www.legalmail.it/manualeoperativo.pdf>



## 2.2 SERVIZI DI SUPPORTO OPERATIVO

In Convenzione è prevista l'erogazione di un servizio di supporto operativo a consumo per le attività di configurazione e implementazione del servizio PEC e per l'integrazione all'interno dei sistemi informativi dell'Amministrazione contraente.

Il servizio consiste nel supportare l'Amministrazione nella risoluzione di problematiche di natura tecnica, relative ai servizi PEC, nell'ambito di iniziative di evoluzione tecnologica ovvero nello svolgimento di attività di implementazione del sistema informativo dell'Amministrazione, nonché nell'avvio e nell'esercizio di servizi infrastrutturali/applicativi interconnessi con il sistema di PEC.

### 2.2.1 CONFIGURAZIONE DEI SERVIZI PEC

L'attività consiste nel supportare l'Amministrazione contraente per tutto ciò che concerne la configurazione dei servizi PEC.

#### **Migrazione premium**

L'attività di Migrazione premium consente di ridurre al minimo l'impatto della migrazione delle caselle e dei contenuti dal gestore PEC cedente ad InfoCert.

I vantaggi principali per l'Amministrazione sono:

- Mantenere le stesse credenziali di accesso alla casella PEC (se la password rispetta le condizioni di Sicurezza InfoCert)
- Avere immediata disponibilità in casella di tutto il contenuto pregresso

Nello specifico allegato tecnico vengono fornite tutti gli approfondimenti tecnici e operativi.

#### **Console di Autogestione premium**

Attraverso una console dedicata, l'Amministrazione, in totale autonomia, può attivare nuove caselle o disattivare le caselle esistenti, trasformarle in altra tipologia, aggiungere utenti, nonché effettuare il reset password e visualizzare lo stato e l'occupazione delle caselle.

Se richiesto dall'Amministrazione, questo servizio di gestione verrà totalmente delegato ad InfoCert.

## 2.2.2 SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO DEI CERTIFICATI E DELLE PATCH

L'esplosione del traffico PEC, insieme alla necessità di gestire comunque tale messaggistica in quanto a valore legale, ha portato negli ultimi tempi a rischi sempre più concreti di subire attacchi informatici attraverso la PEC.

La normativa PEC attualmente in vigore identifica soltanto virus trasmessi con determinate tipologie di allegati e intercetta con poca efficacia le casistiche più diffuse negli ultimi anni:



**MALWARE COLLEGATO  
PRINCIPALMENTE AGLI  
ALLEGATI "OFFICE" DEL  
MESSAGGIO PEC**



**ATTACCHI DI PHISHING E  
MALWARE PRESENTI  
NEI LINK DEL  
MESSAGGIO**



**MESSAGGI DI SPAM**

### PEC Premium Security

InfoCert mette a disposizione figure professionali di supporto che, analizzata la specifica situazione dell'Amministrazione, definiscono le conseguenti attività tecniche e i livelli operativi atti a mitigare e risolvere le eventuali problematiche di sicurezza.

L'integrazione con il servizio di cybersecurity si può basare su diverse tecnologie che lavorano a più livelli nell'analisi del messaggio PEC con l'obiettivo di contribuire al raggiungimento di un efficace livello di protezione e la mitigazione delle minacce riscontrate.

Il supporto può essere erogato su due livelli:

- *PEC Premium Security - mailbox protection*  
che verifica il messaggio prima del delivery e consegna (o invio), a livello del motore PEC
- *PEC Premium Security - webmail protection*  
che verifica il messaggio nel momento in cui l'utente apre il messaggio dalla webmail e tenta di seguire un link o una immagine linkata

Nello specifico allegato tecnico vengono fornite tutti gli approfondimenti tecnici e operativi.

### 2.2.3 SERVIZIO DI INTERFACCIAMENTO CON I SISTEMI INFORMATIVI

InfoCert supporta l'Amministrazione nell'analisi dei requisiti necessari per interfacciare e integrare i servizi PEC acquistati con i propri sistemi informativi e informatici con l'obiettivo di ottimizzare i flussi informativi, la gestione delle comunicazioni e la sicurezza dell'Amministrazione.

Tali obiettivi vengono raggiunti attraverso una serie di step che partono dalla valutazione delle applicazioni dell'amministrazione, proseguono con l'analisi di fattibilità propedeutica all'integrazione e si concludono con la realizzazione e la manutenzione dei servizi indicati nei successivi punti.

Ulteriori servizi di interfacciamento con i sistemi informativi dell'Amministrazione potranno essere valutati in modo da conferire al servizio flessibilità ed adattabilità alle esigenze specifiche dell'Amministrazione

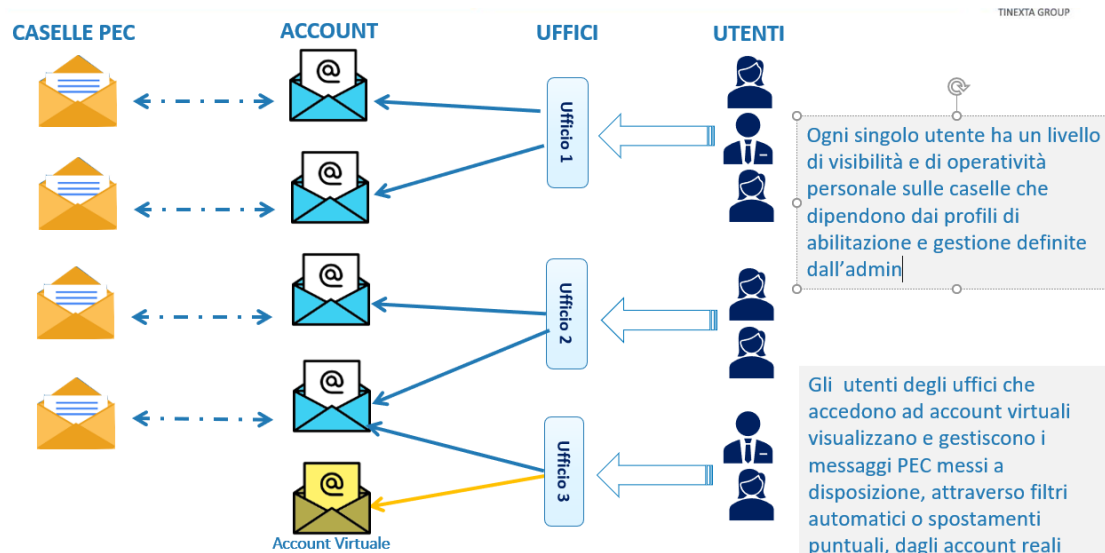
#### **Servizi per la gestione ottimizzata della PEC**

Negli ultimi anni le Pubbliche Amministrazioni hanno modificato radicalmente il proprio modo di lavorare, aprendosi alla gestione digitale ed adeguando i processi e i flussi cartacei.

Al centro di tale rivoluzione digitale c'è la Posta Elettronica Certificata che, con la sua crescita esponenziale in termini di volumi di caselle e di messaggi trasmessi, è diventato il principale snodo in ingresso e in uscita delle comunicazioni, ufficiali e non, di qualsiasi Amministrazione.

In questo contesto, l'obiettivo delle Amministrazioni è trovare delle soluzioni che permettano di razionalizzare e ottimizzare l'uso e la gestione della PEC all'interno degli uffici, senza portare sostanziali modifiche nell'uso giornaliero da parte dei singoli utenti.

La soluzione fornita da InfoCert consente di organizzare in modo semplice le comunicazioni PEC all'interno dell'Amministrazione e nelle transazioni con gli stakeholder (cittadini, imprese, professionisti, altre PA) attraverso una piattaforma di lavoro scalabile e personalizzabile in base alle specifiche esigenze.



### Servizi di Interfacciamento per l'autenticazione PEC

InfoCert propone all'Amministrazione la predisposizione e l'integrazione dell'autenticazione federate in modo mantenere il single sign-on e le regole di sicurezza presenti nell'Amministrazione stessa.

L'accesso alle caselle PEC potrà quindi essere effettuato con le credenziali utilizzate dagli utenti per gli altri servizi dell'Amministrazione (e di titolarità di quest'ultima), nelle modalità precisate nell'Allegato Tecnico specifico predisposto da InfoCert.

### Servizi di integrazione per invii massivi PEC

E' possibile predisporre una soluzione per l'invio automatico via PEC di Circolari, Direttive, Notifiche di Scadenze, Informazioni Periodiche, Segnalazioni generalizzate, Notifiche Ufficiali, ecc.

Attraverso tale soluzione, direttamente da interfaccia web, gli utenti dell'amministrazione deputati a tale attività potranno:

- Creare in modo semplice e intuitivo messaggi personalizzati, partendo da un testo, da un modello, oppure caricando direttamente un template
- Importare e gestire gli utenti della lista di distribuzione con possibilità di effettuare immediatamente modifiche e correzioni
- Inviare in modo massivo e automatico i messaggi PEC ai destinatari
- Analizzare i risultati dell'invio, con report e gestione esiti, per monitorare in tempo reale il successo di ogni spedizione.

### 3 DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI ACQUISITI

L'amministrazione, nel Piano dei Fabbisogni inserito nel portale Consip Acquistinretepa, ha richiesto le seguenti tipologie di caselle PEC e Servizi di Supporto Operativo

#### 3.1 CASELLE DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

Queste le caselle PEC con le rispettive quantità, come indicato nel Piano dei Fabbisogni

TIPO CASELLA PEC	NUMERO CASELLE RICHIESTE
Standard	40
Strutturata	70
Massiva small	-
Massiva medium	-
Massiva large	-
Massiva extra large	-

Inoltre, l'Amministrazione ha richiesto la migrazione del seguente dominio già certificato da altro gestore: Telecom

Si ricorda che verrà migrato il contenuto inbox delle caselle

Si ricorda che la migrazione dell'archivio di Backup non è previsto e non è oggetto delle attività in convenzione Consip

#### 3.2 SERVIZI DI SUPPORTO OPERATIVO

Di seguito il riepilogo delle esigenze di giornate di supporto operativo, come indicato nel Piano dei Fabbisogni

SERVIZI DI SUPPORTO OPERATIVO	GIORNATE RICHIESTE
Servizio di configurazione dei servizi PEC	-
Servizio di aggiornamento dei certificati e delle patch	-
Servizio di interfacciamento con i sistemi informativi	-

### 3.3 ESIGENZE SPECIFICHE DELL'AMMINISTRAZIONE

L'amministrazione, nell'ambito dei servizi di Supporto Operativo ha riportato le specifiche esigenze che verranno realizzate attraverso l'utilizzo delle giornate indicate nel paragrafo 3.2.

SERVIZIO DI CONFIGURAZIONE DEI SERVIZI PEC	GIORNATE RICHIESTE
Migrazione premium	-
Migrazione Archivio di Sicurezza InfoCert	-
Console di Autogestione PEC premium	-
<b>TOTALE</b>	-

SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO DEI CERTIFICATI E DELLE PATCH	GIORNATE RICHIESTE
Servizi integrati di Sicurezza PEC	-
<b>TOTALE</b>	-

SERVIZIO DI INTERFACCIAMENTO CON I SISTEMI INFORMATIVI	GIORNATE RICHIESTE
Servizi per la gestione ottimizzata della PEC	-
Servizi di Interfacciamento per l'autenticazione PEC	-
Servizi di integrazione per invii massivi PEC	-
<b>TOTALE</b>	-

## 4 SERVIZI DI MIGRAZIONE CASELLE PEC

Il servizio di migrazione consiste in tutte quelle attività, strumenti e procedure da mettere in atto per consentire agli utenti dell'Amministrazione di fruire del nuovo servizio di posta elettronica certificata in continuità con il preesistente.

Le attività di migrazione, nel caso in cui l'Amministrazione contraente usufruisca del preesistente servizio PEC erogato da InfoCert, avranno una durata massima pari a 2 (due) mesi.

In tutte le altre ipotesi le suddette attività saranno gestite in massimo 4 (quattro) mesi a decorrere dalla data di Accettazione del Piano Operativo e di conseguente invio dell'Ordinativo di Fornitura.

La ricezione di tutta la documentazione utile per la migrazione delle caselle gestite da altro gestore PEC e le relative attività necessarie alla migrazione stessa, dovranno essere concordate con il gestore PEC uscente non meno di 60 (sessanta) giorni prima della scadenza dei suddetti 4 mesi.

Eventuali ritardi legati ad inadeguatezze di tipo organizzativo, tecnico e procedurale dell'Amministrazione Contraente e del gestore uscente, saranno evidenziati da InfoCert al fine di dare la possibilità a entrambi di mettere in atto i correttivi necessari al rispetto dei tempi di migrazione previsti contrattualmente.

Tutte le fasi necessarie alla gestione delle attività di migrazione sono specificatamente dettagliate nei relativi allegati al Piano Operativo. Tali allegati rappresentano uno strumento utile per un'indicazione delle ipotetiche tempistiche di avanzamento delle relative attività.

### 4.1 MIGRAZIONE STANDARD DA ALTRO GESTORE

Nel seguito viene descritto, a grandi linee, il processo standard di migrazione delle caselle PEC dell'Amministrazione dal gestore PEC cedente a InfoCert.

Si evidenzia che nel servizio standard non sono oggetto di migrazione eventuali archivi di back-up o di conservazione, la rubrica, eventuali filtri o inoltri presenti nella casella del gestore cedente.

Tutte le fasi necessarie alla gestione delle attività di migrazione sono specificatamente dettagliate nel relativo allegato al Piano Operativo. Tale allegato rappresenta uno strumento utile per un'indicazione delle ipotetiche tempistiche di avanzamento delle relative attività.

### 4.1.1 PRE-MIGRAZIONE

L'Amministrazione fornisce a InfoCert la lista delle proprie caselle PEC da migrare.

InfoCert fornisce al referente incaricato dall'Amministrazione le credenziali ed il puntamento al server sFTP per l'upload del contenuto delle caselle PEC da attivare dopo la migrazione.

InfoCert genera le caselle PEC sui propri sistemi, non ancora certificate.

### 4.1.2 MIGRAZIONE

In modo concordato con il gestore cedente e l'Amministrazione:

- il gestore cedente avvia la decertificazione del dominio certificato dell'amministrazione
- InfoCert certifica il dominio dell'amministrazione
- Le caselle PEC diventano attive e operative sotto il gestore InfoCert

Al momento della migrazione (il momento T-0) le caselle PEC sono prive di contenuto

### 4.1.3 POST MIGRAZIONE

L'Amministrazione contraente, tramite il gestore cedente:

- trasmette ad InfoCert un report con lo spazio occupato per singola casella e il numero di messaggi/ricevute da migrare per singola casella PEC.
- fornisce via sFTP il contenuto delle caselle. Il contenuto delle caselle dovrà essere messo a disposizione in formato Maildir++
- InfoCert avvia la procedura di importazione dei messaggi nelle singole caselle PEC

Al termine della procedura di importazione le caselle PEC torneranno ad avere tutti i contenuti e l'albero delle cartelle.



## 5 VERIFICHE DI CONFORMITÀ

Le attività di conformità prevedono l'esecuzione di prove riguardanti le funzionalità e la sicurezza dei servizi oggetto della fornitura, selezionate in modo da poter consentire all'Amministrazione di operare una adeguata e proporzionata valutazione dei servizi PEC contrattualizzati.

Si evidenzia che InfoCert, gestore accreditato PEC presso Agid dal 19/01/2007, è sottoposta alla continua vigilanza e controllo per tutte le attività esercitate, rispettando i livelli di servizio e le regole tecniche imposte dalla normativa di riferimento.

Alla ricezione da parte del Fornitore del Rapporto Conclusivo, che certifica l'avvenuta attivazione iniziale ovvero l'avvenuta completa migrazione, l'Amministrazione Contrente potrà procedere alla verifica delle funzionalità dei servizi secondo le specifiche di dettaglio contenute nel Piano Operativo approvato.

Nel seguito si riportano i requisiti funzionali, di piattaforma, di sicurezza e generali che l'Amministrazione contraente potrà verificare:

- La corrispondenza delle caselle PEC fornite da InfoCert alle caratteristiche tecniche e alle tipologie richieste dall'amministrazione;
- La completa migrazione, qualora prevista, dal gestore uscente al gestore InfoCert, sia delle caselle PEC in uso all'amministrazione che dei contenuti (messaggi) delle caselle stesse;
- Il corretto funzionamento delle caselle PEC migrate sia in invio che in ricezione;
- L'accesso, da parte di un utente, alla casella PEC previo riconoscimento delle credenziali dell'utente stesso (userid e password);
- Il recupero autonomo della password da parte dell'utente della casella (c.d. "reset password") con ricezione della stessa attraverso SMS o email su posta elettronica ordinaria;

- Il cambio/reset password attraverso le funzionalità di amministrazione – Autogestione;
- L'accesso e l'utilizzo della console di Autogestione per attivazione/disattivazione caselle e attivazione/disattivazione user aggiuntive su caselle strutturate;
- La conservazione sostitutiva automatica dei messaggi PEC;
- La Consultazione e utilizzo delle caselle PEC direttamente da webmail;
- La possibilità, previa specifica configurazione standard, di utilizzare le caselle PEC da client di posta (outlook) e dalle applicazioni dell'amministrazione

## 6 REPORTISTICA PER LE AMMINISTRAZIONI CONTRAENTI

La reportistica relativa agli indicatori statistici mensili di seguito indicati sarà inviata all'Amministrazione Contraente entro il 15 del mese successivo al mese di riferimento.

<b>Reportistica per le Amministrazioni Contraenti</b>
<b>Numero di messaggi in arrivo nel mese di riferimento per casella e per dominio</b>
<b>Numero di messaggi inviati nel mese di riferimento per casella e per dominio</b>
<b>Numero messaggi di posta elettronica certificata inviato ad almeno un destinatario PEC per casella e dominio</b>
<b>Numero messaggi di posta elettronica certificata inviati solo a destinatari non PEC per casella e dominio</b>
<b>Percentuale di occupazione della casella nel mese di riferimento</b>
<b>Numero di caselle di posta elettronica certificata attive per singolo dominio di posta e per tipologia</b>
<b>Occupazione in termini di MBytes delle singole caselle di posta elettronica certificata</b>
<b>Traffico in termini di MByte totali inviati all'esterno del singolo dominio di posta e distinto per tipologia di accesso (client oppure web)</b>
<b>Traffico in termini di MByte totali ricevuti dall'esterno del singolo dominio di posta</b>
<b>Traffico in termini di MByte totali sviluppati internamente al singolo dominio di posta</b>
<b>Numero giornaliero di messaggi intercettati per virus e spam</b>
<b>Ultimo accesso per singola casella di posta elettronica certificata</b>
<b>Numero degli accessi al servizio distinto per tipologia (web, pop, imap) per singola casella di posta elettronica certificata</b>
<b>Numero di ticket problem/change con il relativo stato</b>

I report, come concordato con Consip, sono stati riorganizzati sia al fine di facilitare la rendicontazione periodica sull'andamento delle attività e sull'utilizzo degli strumenti di PEC sia per aderire alla normativa PEC di riferimento (*Decreto 2 novembre 2005 "Regole tecniche per la formazione, la trasmissione e la validazione, anche temporale, della posta elettronica certificata"*).

## 7 CALL CENTER

InfoCert mette a disposizione un Servizio di Help Desk (Call Center) multicanale (telefono, fax, web ticketing) dedicato all'assistenza delle PA aderenti al Contratto Quadro Consip.

L'accesso al servizio di Help Desk avverrà:

- telefonicamente, mediante accesso al Numero Verde 800-995-003.
- via fax, contattando il Numero 0833-410489.
- via mail scrivendo a [pec.consip@infocert.it](mailto:pec.consip@infocert.it)
- via ticket web sul sito di Assistenza InfoCert, mediante la compilazione del modulo di contatto presente all'indirizzo <https://contatta.infocert.it/ticket/index.php>

Le richieste di assistenza vengono prese in carico dall'Help Desk nel normale orario di lavoro:

- dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00, escluso festivi;
- Sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00, escluso festivi.

Tutte le segnalazioni che perverranno all'Help Desk al di fuori dell'orario sopra indicato, saranno prese in carico il giorno lavorativo successivo a quello di inoltro e smaltite secondo l'ordine di priorità.

Il servizio di Help Desk è strutturato su due livelli logici:

**Help Desk di 1° livello** il quale:

- riceve e registra le chiamate degli utenti, classifica la richiesta e se possibile fornisce direttamente una soluzione, altrimenti smista la richiesta al secondo livello;
- attiva il processo di reset password se l'utente è impossibilitato al recupero della password in autonomia
- documenta i livelli di servizio dell'intero servizio.

**Help Desk di 2° livello** il quale:

- Prende in carico e traccia le richieste di informazioni e le segnalazioni di guasti e malfunzionamenti non risolti dal primo livello, assegna una priorità e provvede alla loro risoluzione coinvolgendo, se necessario, le strutture informatiche dell'Amministrazione;
- Esegue le richieste di modifica riguardanti la creazione, chiusura, blocco delle caselle, se non è possibile in autonomia da parte dell'Amministrazione
- Notifica il ripristino delle funzionalità all'help desk di primo livello.
- Documenta i livelli di servizio del solo secondo livello.

## 8 OFFERTA ECONOMICA

Di seguito sono dettagliati i corrispettivi economici per le caselle e i servizi indicati nel presente Piano Operativo

### 8.1 CASELLE PEC

TIPO CASELLA PEC	NUMERO CASELLE	IMPORTO UNITARIO MENSILE	DURATA (MESI)	TOTALE €
Standard	40	€ 0,07	44	123,20€
Strutturata	70	€ 0,09	44	277,20€
Massiva small	-	€ 0,60		
Massiva medium	-	€ 1,00		
Massiva large	-	€ 8,80		
Massiva extra large	-	€ 90,20		

La durata in mesi indicata nella precedente tabella decorrerà dalla data di effettiva attivazione delle caselle da parte dell'Amministrazione Contraente.

### 8.2 SERVIZI DI SUPPORTO OPERATIVO

SERVIZI DI SUPPORTO OPERATIVO	GIORNATE RICHIESTE	TARIFFA UNITARIA	TOTALE €
Servizio di configurazione dei servizi PEC	-	€ 220,80	€
Servizio di aggiornamento dei certificati e delle patch	-	€ 236,40	€
Servizio di interfacciamento con i sistemi informativi	-	€ 289,00	€

## 9 CONDIZIONI CONTRATTUALI E MODALITÀ DI FATTURAZIONE

L'efficacia dell'Ordine di Fornitura, conseguente all'accettazione del presente Piano Operativo, decorrerà dalla data di emissione dell'Ordine di Fornitura, nel quale deve essere allegato il presente Piano Operativo, sino al giorno 8 febbraio 2025 (data termine Convenzione).

**Al termine delle attività di attivazione e/o migrazione previste dal relativo Piano operativo InfoCert invierà il Rapporto Conclusivo che certifica la realizzazione e conclusione di tutte le operazioni.**

**A decorrere dalla data del suddetto Rapporto Conclusivo, potrà seguire la formale accettazione, tramite Verbale di conformità, dei servizi da parte dell'Amministrazione contraente entro un termine non superiore a 10 giorni (cfr .combinato disposto degli artt. 7, comma 1 e 2 del Capitolato tecnico).**

**Nel caso di esito positivo della verifica di conformità, la data del relativo verbale verrà considerata quale "Data di Accettazione dei servizi".**

**I corrispettivi dovuti dalle Amministrazioni Contraenti al Fornitore decorreranno dalla suddetta "Data di accettazione dei servizi".**

**La mancata formale accettazione dei servizi da parte dell'amministrazione contraente nelle tempistiche sopra richiamate verrà considerata quale accettazione tacita.**

Il modello di remunerazione dei servizi è basato su due modalità rispetto al tipo di servizio acquisito:

- canoni mensili unitari posticipati per singola casella PEC attivata
- a consumo per i servizi di supporto operativo.

I corrispettivi per la prestazione dei servizi matureranno in ragione dei prezzi unitari offerti per le quantità effettivamente erogate di ciascuna tipologia di servizio.

Per quanto riguarda la fatturazione delle caselle si considera la consistenza delle caselle attive al 15 di ogni mese.

I corrispettivi, così maturati, saranno fatturati su base semestrale posticipata, se non diversamente concordato con l'Amministrazione.

Tutti gli importi si intendono al netto di IVA

**Roma, 11.05.2021**