



FNOMCeO
Il Presidente

AVVISO ESPLORATIVO PER LA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PROPEDEUTICA ALL'ESPLETAMENTO DELLA PROCEDURA NEGOZIATA PREVIA CONSULTAZIONE ART. 36, COMMA 2, LETT. B) D. LGS. 50/2016 PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI "POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA MASSIVA ED ORDINARIA, SERVIZI DI ASSISTENZA, CONSULENZA E FORMAZIONE" PER I 106 OMCeO PROVINCIALI E LA FNOMCeO PER UN PERIODO DI 36 MESI.

IMPORTO STIMATO DEL VALORE DELL'APPALTO EURO 120.000,00 OLTRE I.V.A.

CIG 7132904297

Richiamato l'art. 36, c. 2, lett. b), del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, recante: "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture", che prevede che per i contratti relativi a forniture e servizi di importo pari o superiore a 40.000 euro e inferiore alle soglie di cui all'art. 35, comma 1, lettera c), possono essere affidati mediante procedura negoziata previa consultazione, ove esistenti, di almeno 5 operatori economici individuati sulla base di indagini di mercato.

Richiamate le Linee guida Anac recanti: "Procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici." approvate dal Consiglio dell'Autorità con delibera n. 1097 del 26 ottobre 2016, che prevedono che l'individuazione degli operatori economici avvenga tramite indagini di mercato effettuate dalla stazione appaltante mediante avviso pubblicato sul profilo del committente per un periodo non inferiore a quindici giorni, salva la riduzione del suddetto termine per motivate ragioni di urgenza a non meno di cinque giorni, specificando i requisiti minimi richiesti ai soggetti che si intendono invitare a presentare offerta.

AVVISA

che la Federazione Nazionale degli Ordini dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri intende procedere all'affidamento del servizio di "Posta Elettronica Certificata massiva ed ordinaria, servizi di assistenza, consulenza e formazione" per la Federazione e i 106 Ordini Provinciali per un periodo di 36 mesi di cui all'oggetto ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera b) D.Lgs. 50/2016 e pubblica la presente indagine di mercato finalizzata esclusivamente all'acquisizione di manifestazioni di interesse per favorire la partecipazione e la consultazione del maggior numero di operatori economici.

Descrizione del Servizio:

Il servizio ha per oggetto la fornitura di "Posta Elettronica Certificata massiva ed ordinaria, servizi di assistenza, consulenza e formazione" il tutto come meglio specificato nelle condizioni particolari di contratto allegato al presente avviso come parte integrante.

Importo stimato del contratto: Euro € 120.000,00 per 36 mesi oltre IVA.

Criterio di aggiudicazione: prezzo più basso ai sensi dell'art. 95 comma 4, lett. b) del D.Lgs. 50/2016 sull'importo posto a base d'asta dalla Stazione Appaltante.

FNOMCeO Federazione Nazionale degli Ordini dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri



FNOMCeO

Il Presidente

Soggetti ammessi a partecipare alla presente indagine di mercato - Requisiti: soggetti di cui all'art. 45 del Codice, alle condizioni di cui agli artt. 47-48 dello stesso, in possesso dei seguenti requisiti:

1. Requisiti di ordine generale – insussistenza di cause di esclusione, divieti o incapacità a contrarre con la Pubblica Amministrazione di cui all'art. 80 D.Lgs. 50/2016;

2. requisiti di idoneità professionale a norma dell'art. 83, comma 1 lett. a) e comma 3 del Codice, comprovati dall'iscrizione nell'elenco dei Gestori di Posta Elettronica Certificata (PEC) dell'Agenzia per l'Italia Digitale e C.C.I.A.A. nell'ambito di idonea categoria merceologica per attività attinenti l'oggetto del servizio di cui al presente avviso;

Saranno esclusi dalla procedura concorrenti che partecipino separatamente trovandosi fra di loro in una delle situazioni di controllo di cui all'art. 2359 del Codice Civile o per i quali si accerti che le relative offerte siano imputabili ad un unico centro decisionale sulla base di univoci elementi (es. imprese per le quali si accerti la sussistenza di identità totale o parziale delle persone che in esse rivestono ruoli di rappresentanza legale).

Le manifestazioni di interesse avranno lo scopo di far conoscere all'Ente, la disponibilità alla partecipazione a gara d'appalto, nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità e trasparenza ai sensi del D.Lgs 50/2016.

Coloro che presenteranno manifestazione di interesse potranno essere successivamente invitati a partecipare alla procedura negoziata che sarà espletata **esclusivamente** attraverso il percorso obbligato previsto dal sistema di negoziazione MePA. Pertanto, l'operatore economico interessato a partecipare alla successiva procedura dovrà essere abilitato anche sul MePA nella categoria **"ICT 2009-PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI"**.

Per quanto sopra riportato e per le finalità dichiarate,

SI INVITANO

Gli operatori economici in possesso dei requisiti prescritti e interessati ad essere invitati ad eventuale prossima procedura di gara ad esprimere la propria manifestazione di interesse, mediante la presentazione della propria candidatura, a pena di esclusione, tramite PEC da inoltrarsi all'indirizzo contratti@pec.fnomceo.it o tramite posta o recapito a mano all'Ufficio Protocollo della FNOMCeO sito in Via Principessa Clotilde 5/A – 00196 Roma entro e non oltre, **a pena di esclusione**, il giorno 21/07/2017 alle ore 12.00 presentando **apposita istanza** prodotta utilizzando esclusivamente il modulo allegato (**ALLEGATO A**) al presente avviso, opportunamente compilato e firmato da parte del Legale Rappresentante della Ditta o da chi ha comprovati poteri di firma (allegare fotocopia di documento d'identità).

A ciascun partecipante sarà comunicato tramite posta elettronica certificata il numero di protocollo attribuito alla propria Manifestazione di interesse.

Il recapito del plico è a esclusivo rischio del mittente, non saranno ammessi alla procedura i concorrenti i cui plichi perverranno dopo la scadenza del termine fissato per la ricezione degli stessi e sopra indicato, anche qualora il loro mancato o tardivo inoltro sia dovuto a causa di forza maggiore, caso fortuito o fatto imputabile a terzi.

La pubblicazione del presente avviso non vincola in alcun modo la FNOMCeO e non comporta alcun obbligo specifico a corrispondere alcun compenso ai candidati a qualsiasi titolo o qualsiasi ragione per la candidatura formulata.



FNOMCeO

Il Presidente

La presente indagine essendo avviata a scopo esclusivamente esplorativo non vincola in alcun modo l'Amministrazione con gli operatori che vorranno inviare quanto richiesto, non trattandosi di avviso di gara o procedura di gara. Si precisa inoltre che non sono previste graduatorie, attribuzioni di punteggi o altre classifiche di merito in quanto la finalità del presente avviso è quella di acquisire la conoscibilità e la disponibilità di soggetti componenti il mercato dei servizi in oggetto. L'acquisizione della documentazione inoltre, non comporterà l'assunzione di alcun obbligo specifico da parte dell'Amministrazione in ordine alla prosecuzione della propria attività negoziale, né l'attribuzione ai soggetti partecipanti di alcun diritto in ordine all'affidamento del Servizio.

Resta inteso che la suddetta partecipazione non costituisce prova di possesso dei requisiti generali e speciali richiesti per l'affidamento del servizio che invece dovrà essere dichiarato/prodotto dall'interessato ed accertato dalla Federazione in occasione della procedura di affidamento.

Il trattamento dei dati inviati dai soggetti interessati si svolgerà conformemente alle disposizioni contenute nel D.Lgs.50/2016 per le finalità unicamente connesse alla procedura di affidamento del servizio.

La scrivente si riserva in ogni caso ed in qualsiasi momento, il diritto di sospendere, interrompere, modificare o cessare definitivamente, per ragioni di sua esclusiva pertinenza, il procedimento avviato senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa.

FASE SUCCESSIVA ALLA RICEZIONE DELLE CANDIDATURE

Gli Operatori Economici selezionati saranno invitati, con successiva lettera, a partecipare alla procedura negoziata ai sensi del D.Lgs. 50/2016. Nella lettera di invito saranno specificate le modalità di presentazione delle offerte.

I nominativi degli operatori economici selezionati, invitati, sorteggiati o che abbiano richiesto di essere invitati non possono essere resi noti né essere accessibili prima della scadenza del termine di presentazione delle offerte, in ossequio alla disposizione in materia di differimento del diritto di accesso di cui all'art. 53, comma 2, lett. b), del D.Lgs 50/2016.

La Stazione appaltante si riserva altresì di sospendere, modificare o annullare la procedura relativa al presente avviso esplorativo e di non dar seguito all'indizione della successiva gara per l'affidamento della fornitura o, eventualmente, di procedere a nuova procedura, nel caso in cui non vi siano candidature ritenute idonee al soddisfacimento delle esigenze della Federazione.

Eventuali richieste di informazioni complementari e/o di chiarimenti sull'oggetto e sugli atti della procedura e ogni richiesta di notizia utile per la partecipazione alla procedura o sullo svolgimento di essa possono essere richiesti così come di seguito indicato:

Riferimenti dell'Amministrazione: Federazione Nazionale degli Ordini dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri – Via Ferdinando di Savoia, n. 1 00196 Roma — Responsabile unico del procedimento ai sensi dell'art. 31 c. 1, del D.Lgs. 50/2016:

Dott.ssa Lucia Castigliengo tel. 06/36203266– indirizzo di posta elettronica: contratti@fnomceo.it , l.castigliengo@fnomceo.it

Le risposte alle richieste di chiarimento saranno pubblicate in forma anonima sul sito www.fnomceo.it, Amministrazione trasparente, sezione Bandi e Contratti.

A tale proposito si invitano gli operatori economici a controllare costantemente il sito indicato relativamente alla procedura in oggetto.



FNOMCeO

Il Presidente

I dati e le informazioni personali gli elementi e ogni altra informazione acquisita in sede di procedura saranno trattati, anche con strumenti informatici, nel rispetto dei principi di riservatezza delle informazioni fornite, ai sensi del D. Lgs. 196/2003, compatibilmente con le funzioni istituzionali, le disposizioni di legge e regolamentari concernenti gli appalti pubblici e il diritto di accesso ai documenti e alle informazioni.

Il titolare del trattamento dei dati è la FNOMCeO in persona del suo Presidente.

Trattandosi di una ricerca di mercato finalizzata ad individuare gli operatori economici interessati a contrattare con la FNOMCeO, **NON OCCORRE, IN QUESTA FASE, PRESENTARE OFFERTE**, ma solo la manifestazione di interesse, secondo il modello allegato al presente avviso.

Il presente avviso è pubblicato, sul sito www.fnomceo.it, nella sezione “Amministrazione Trasparente” alla voce “Bandi di gara e contratti” per un periodo pari a 15 giorni.



Il Presidente

Dott.ssa Roberta Chersevani

Allegato A - Schema di manifestazione di interesse

ALLA FNOMCeO

contratti@pec.fnomceo.it

Oggetto **Manifestazione di interesse a partecipare alla procedura sotto soglia ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett. b) del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento del servizio di "Posta elettronica Certificata massiva ed ordinaria, servizi di assistenza, consulenza e formazione" per i 106 Ordini Provinciali e la Federazione per un periodo di 36 mesi;**

Il

sottoscritto _____

nato il _____ a

in qualità di

dell'Impresa _____

con sede

in _____

con codice fiscale

con partita IVA n.

MANIFESTA IL PROPRIO INTERESSE

Ad essere invitato alla successiva procedura per l'esecuzione del servizio indicato in oggetto:

A tal fine, ai sensi degli art.46 e 47 del DPR 28.12.2000 n. 445, consapevole delle sanzioni penali, ai sensi e per gli effetti degli artt.75 e 76 del medesimo DPR previste per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate,

DICHIARA:

1) che l'Impresa è iscritta nel registro delle imprese della Camera di Commercio di per la seguente attività

ed attesta i seguenti dati:

- numero di iscrizione _____
- data di iscrizione _____
- durata della ditta/data termine _____
- forma giuridica _____

2) che l'Impresa è iscritta sul MEPA nella categoria **"ICT 2009-PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI"** e nell'elenco dei Gestori di Posta Elettronica Certificata (PEC) dell'Agenzia per l'Italia Digitale per il Servizio di "Caselle PEC, invio massivo e conservazione sostitutiva"

- titolari, soci, direttori tecnici, amministratori muniti di rappresentanza, soci accomandatari (*indicare i nominativi, le qualifiche, le date di nascita e la residenza*)

-

-

-

-

-

-

2) il possesso dei requisiti di ordine generale:

- a) assenza delle cause di esclusione dagli appalti pubblici di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016;
- b) assenza delle cause di decadenza o di sospensione di cui all'art. 67 del D.Lgs. 159/2011;

3) il possesso dei requisiti di idoneità professionale:

- c) iscrizione nel Registro delle Imprese per attività attinente alla procedura alla quale il presente avviso si riferisce;

Riportare eventuali annotazioni e/o specificazioni:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

In caso di avvalimento o di raggruppamenti temporanei di concorrenti dovrà essere allegata alla presente apposita separata dichiarazione sostitutiva redatta in carta libera da cui risulti espressamente la volontà di partecipare alla procedura mediante ricorso agli istituti dell'Avvalimento o del Raggruppamento Temporaneo di Imprese (in quest'ultimo caso la ditta che presenta la manifestazione di interesse dovrà obbligatoriamente assumere in sede di gara il ruolo di mandataria/capogruppo);

Di autorizzare la stazione appaltante ad effettuare tutte le comunicazioni relative alla procedura in oggetto mediante PEC

all'indirizzo:.....
.....

Di accettare tutte le condizioni di cui all'Avviso Esplorativo per Manifestazioni di Interesse senza eccezione alcuna.

Di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.Lgs.196/2003 e ss.mm.ii., che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa e di esprimere il proprio consenso al trattamento degli stessi.

Allega copia fotostatica documento di identità del sottoscrittore in corso di validità.

Il Legale Rappresentante
.....



FNOMCeO

CONDIZIONI PARTICOLARI DI CONTRATTO

Servizio di

“Posta Elettronica Certificata massiva ed ordinaria, servizi di assistenza, consulenza e formazione”

CIG 7132904297

Indice

1	Introduzione al documento	3
1.1	Scopo e campo di applicazione del documento	3
1.2	Termini e definizioni	3
2	FNOMCEO: profilo dell'Ente	4
3	Oggetto del Servizio e Durata	4
3.1	Requisiti normativi	5
4	Modalità di formulazione del capitolato e dell'offerta tecnica	6
4.1	Modalità di formulazione del capitolato	6
5	Caratteristiche generali per l'erogazione del servizio di PEC massiva e caselle PEC	6
5.1	Caratteristiche dell'infrastruttura per l'erogazione dei servizi [REQ.1, REQ.2, REQ.3, REQ.4, Q.1, Q.2, ELM.1]	6
5.2	Attivazione dei servizi [REQ.5, REQ.6, REQ.7, Q.3]	7
5.3	Interventi correttivi ed adeguativi [REQ.8, Q.4, ELM.2, ELM.3]	8
5.4	Coordinamento, assistenza, consulenza e formazione	8
5.4.1	Definizione Gruppo Tecnico [REQ.9, REQ.10, Q.5, ELM.4]	9
5.4.2	Servizio di assistenza [REQ.11, Q.6, ELM5]	9
5.4.3	Servizio di consulenza e formazione [REQ.12, Q.7]	10
5.5	Reportistica periodica relativa ai livelli di servizio. Verifiche [REQ.13]	10
5.6	Incontri periodici [REQ.14]	11
6	Caratteristiche specifiche del Servizio di PEC richiesto	12
6.1	Erogazione del servizio PEC massiva [REQ.16, REQ.17, REQ.18, REQ.19, REQ.20, REQ.21, REQ.22, REQ.23, REQ.24, REQ.25]	12
6.2	Specificità servizio PEC massiva [REQ.26, REQ.27, REQ.28, REQ.29, REQ.30]	13
6.3	Limiti di invio e ricezione per il servizio PEC massiva [REQ.31, REQ.32, REQ.33, REQ.34, REQ.35]	14
6.4	Elementi migliorativi per il servizio PEC massiva [Q.9, ELM.6, ELM.7, ELM.8, ELM.9]	15
6.5	Caselle di PEC standard	15
7	Verifica di conformità/collaudato	15
8	Service Level Agreement (SLA)	17
9	Adempimenti al termine del Contratto	20
9.1	Attività connesse alla scadenza del Contratto (REQ.15, Q.8)	20

1 Introduzione al documento

Il presente documento definisce le specifiche tecniche per la fornitura di un Servizio di Posta Elettronica Certificata massiva e correlati servizi di assistenza, consulenza e formazione, nel seguito "Servizio di PEC massiva", ad uso dei prodotti informatici degli Ordini Provinciali e della FNOMCeO per attività di mailing dedicati da parte della stessa Fnomceo o di Ordini Provinciali per i propri iscritti.

Il documento descrive, altresì, i correlati servizi di assistenza, consulenza e formazione come meglio individuati nel proseguo.

Il presente documento fornisce, inoltre, le linee-guida per la predisposizione dell'Offerta Economica da parte dei concorrenti.

La lingua utilizzata per tutte le comunicazioni e per lo svolgimento del servizio richiesto dovrà essere la lingua italiana.

1.1 Scopo e campo di applicazione del documento

Il presente documento ha l'obiettivo di comunicare al concorrente le informazioni necessarie a definire le caratteristiche dei servizi oggetto del capitolato, ed in particolare:

- i requisiti definiti da Fnomceo per caratterizzare le componenti dei servizi;
- le linee-guida per la predisposizione dell'Offerta Economica da parte dei concorrenti;
- la pianificazione richiesta per l'attivazione del "Servizio di PEC massiva" e delle caselle PEC di Ordini e Federazione

1.2 Termini e definizioni

Termine	Descrizione
Fnomceo	Federazione Nazionale degli Ordini dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri
Appaltatore	L'impresa o Raggruppamento temporaneo di imprese o Consorzio aggiudicatario della procedura per la conclusione del contratto.

Omceo	Abbreviazione per i 106 Ordini dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri Provinciali.
PEC massiva	Servizio che permette di inviare automaticamente elevati volumi di Posta Elettronica Certificata.
CNIPA (DigitPA) (Agid)	Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione; da fine 2009 ha assunto la denominazione "DigitPA" e dal 2012 ha assunto la denominazione di Agenzia per l'Italia digitale "Agid"
SLA o livelli di servizio	Service Level Agreement.
SLR	Service Level Required
Referente dell'appaltatore	Persona alla quale è affidato il compito del coordinamento della fornitura con i referenti tecnici Fnomceo

2 FNOMCEO: profilo dell'Ente

Fnomceo, Federazione Nazionale degli Ordini dei medici Chirurghi e degli Odontoiatri con sede legale in Via Ferdinando di Savoia, n. 1 – 00196 Roma C.F. 02340010582.

3 Oggetto del Servizio e Durata

La presente procedura ha ad oggetto l'affidamento della fornitura del "Servizio di PEC massiva, caselle PEC della Federazione e dei 106 Ordini Provinciali e correlati servizi di assistenza, consulenza e formazione" descritta nel seguito. Per il "Servizio di PEC massiva" l'obiettivo principale è quello di garantire nel tempo la continuità e la qualità dell'invio/ricezione di un numero elevato di messaggi di Posta Elettronica Certificata e la fornitura di circa 360 caselle PEC, 110 per gli invii massivi e 250 caselle PEC ordinarie con capacità di almeno 2 GB con relativo servizio di archiviazione sostitutiva.

Con "Servizio di PEC massiva" e servizi di caselle PEC associati si intende:

- Erogazione di servizi da soggetto abilitato presente nell'elenco: <http://www.agid.gov.it/infrastrutture-sicurezza/pec-elenco-gestori>
- dotazione di un Data Center adeguato alla fornitura dei servizi richiesti e relativa connettività di rete accessibile da Fnomceo;
- servizio di manutenzione collegato alla infrastruttura dedicata ai servizi richiesti;
- servizio di coordinamento, assistenza, consulenza e formazione;
- reportistica periodica relativa ai livelli di servizio e consumi effettuati;

- interfacce software per la comunicazione tra software del Fornitore e quello di Fnomceo e degli Omceo ;
- erogazione del servizio di invio/ricezione di un numero elevato di messaggi verso/da caselle PEC massiva;
- rilascio di nuove caselle di PEC massiva e relative modalità di accesso.

Il "Servizio di PEC massiva" dovrà essere erogato nel rispetto dei requisiti e della pianificazione descritti nel seguito del presente capitolato, per una durata di 36 mesi dalla firma del documento di verifica di conformità/collaudato

3.1 Requisiti normativi

"Il servizio di PEC massiva" dovrà essere erogato nel rispetto della normativa di settore vigente di cui si fornisce, nel seguito, una elencazione esemplificativa e non esaustiva:

- Decreto del Presidente della Repubblica 7 Aprile 2003, n.137 (G.U. n.138 del 17 Giugno 2003)
- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (in G.U. n. 112 del 16 maggio 2005 - S.O. n. 93) - Codice dell'amministrazione digitale (nel seguito referenziato come CAD)
- Decreto legislativo 30 dicembre 2010, n. 235 (G.U. n. 6 del 10 gennaio 2011 – Suppl. Ordinario n. 8) - Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, a norma dell'art 33 della legge 18 giugno 2009, n.69
- Decreto del Presidente della Repubblica 28 Dicembre 2000, n. 445 (G.U. n. 42 del 20/2/2001) e sue modificazioni secondo DPR 137/2003 (nel seguito referenziato come TU)
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 gennaio 2004 (G. U. n. 98 del 27/04/2004)
- Decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n.68 Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3.
- Decreto Ministeriale del 2 novembre 2005 recante "Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la validazione, anche temporale, della posta elettronica certificata" (GU n.266 del 15/11/2005)

Il concorrente dovrà utilizzare la lingua italiana nella predisposizione dell'offerta, nonché per tutte le comunicazioni e le attività previste nel presente Capitolato.

Per il dettaglio sulle condizioni generali e gli aspetti contrattuali, atti a disciplinare il rapporto con l'appaltatore, vale quanto specificato nella Lettera di invito, nelle condizioni particolari di R.D.O. e nell'offerta economica presentata dall'aggiudicatario.

4 Modalità di formulazione del capitolato e dell'offerta economica

4.1 Modalità di formulazione del capitolato

I capitoli successivi del presente Capitolato tecnico, esplicitano l'oggetto della fornitura richiesta.

Le caratteristiche dei Servizi oggetto di affidamento sono descritte secondo le seguenti specifiche di modalità di classificazione:

- **REQUISITO:** indicato con [REQ.i] dove i = progressivo. Indicano le caratteristiche minime che l'offerta del concorrente deve necessariamente rispettare. **QUESITO:** indicati con [Q.k] dove k=progressivo. Si intendono gli aspetti di dettaglio per i quali Fnomceo richiede di identificare le caratteristiche dei servizi, in relazione ai requisiti minimi [REQ.i] richiesti. Quanto descritto risponderà a criteri puramente informativi e saranno vincolanti in caso di aggiudicazione.

Caratteristiche generali per l'erogazione del servizio di PEC massiva e caselle PEC

In questo capitolo sono evidenziate le caratteristiche generali della infrastruttura e delle modalità di erogazione del "Servizio PEC massiva" richiesto per il triennio oggetto della procedura.

Il Concorrente nell'Offerta Economica dovrà attestare ed illustrare il rispetto di tutti i Requisiti previsti, nonché dare evidenza degli eventuali Elementi Migliorativi offerti e fornire la risposta ai Quesiti di seguito indicati.

4.2 Caratteristiche dell'infrastruttura per l'erogazione dei servizi [REQ.1, REQ.2, REQ.3, REQ.4, Q.1, Q.2.]

[REQ.1] Per l'erogazione dei servizi l'Appaltatore dovrà avvalersi di un Data Center adeguato alle necessità e comunque avente almeno le seguenti risorse dedicate al servizio:

- Almeno 1 server dedicato in modo esclusivo al servizio;
- banda di rete internet/intranet dedicata con linea di back-up non inferiore a 30 Mbit/s che garantisca che tale connettività sia adeguata ai volumi ed ai livelli di servizio richiesti;
- presenza di gruppi di continuità per l'alimentazione elettrica in grado di garantire la continuità di servizio normata per la PEC;
- presenza di ambiente stabile di Test (pre-produzione) dei servizi con la disponibilità di 10 caselle di posta certificata per le verifiche funzionali dei sistemi.
- Fornitura di 110 caselle destinate all'invio massivo

- Fornitura di 250 caselle da 2 GB, dotate di archiviazione sostitutiva su domini forniti da Fnomceo.

[REQ.2] I servizi dovranno essere forniti tramite accesso remoto in modalità Application Service Provider (ASP). Più specificatamente il servizio dovrà essere erogato tramite piattaforme hardware / software dell'Appaltatore, che dovrà gestire e garantirne il corretto funzionamento per tutta la durata dell'affidamento.

[REQ.3] I servizi in produzione dovranno essere erogati 24 ore al giorno, per 7 giorni settimanali. I servizi di test dovranno essere erogati dalle 8 alle 20 dal lunedì al venerdì e dalle 8 alle 13 del sabato salvo ulteriori richieste convenute tra le parti.

[REQ.4] L'Appaltatore è tenuto a svolgere i servizi oggetto del presente Appalto nel rispetto della normativa di settore, provvedendo a sua cura e spese:

- a monitorare costantemente l'evoluzione della normativa applicabile, dando tempestiva comunicazione ad Fnomceo degli eventuali adeguamenti inerenti l'erogazione del servizio medesimo;
- ad apportare tutte le modifiche necessarie a garantire la conformità dei servizi con le eventuali sopravvenute norme applicabili in materia;
- ad apportare all'infrastruttura hardware e software dedicata all'erogazione dei servizi, gli

aggiornamenti necessari a garantire la sicurezza e l'efficienza in linea con l'evoluzione tecnologica.

[Q.1] Il Concorrente descriverà e documenterà con chiarezza le caratteristiche del Data Center ed i sistemi utilizzati per erogare i servizi illustrando in dettaglio anche tutti gli aspetti relativi alle modalità di erogazione e gli accorgimenti organizzativi, tecnici e adottati.

[Q.2] Il Concorrente dovrà fornire descrizione puntuale del periodo di disponibilità stabile dell'ambiente di test e le modalità di accesso e utilizzo dello stesso.

4.3 Attivazione dei servizi [REQ.5, REQ.6, REQ.7, Q.3]

[REQ.5] L'Appaltatore, entro **15** (quindici) giorni dalla stipula del contratto, si impegna a mettere a disposizione di Fnomceo un ambiente idoneo all'esecuzione di prove dirette a verificare la funzionalità del sistema e la capacità del medesimo di garantire i livelli di servizio richiesti nel presente Capitolato ovvero, se migliorativi, dichiarati in offerta. Nei successivi 15 (quindici) giorni lavorativi Fnomceo effettuerà test di verifica delle

funzionalità e dei livelli di servizio di cui sopra, in conformità con quanto previsto nel successivo *capitolo 7* Verifica di conformità/collaudo del presente Capitolato Tecnico.

[REQ.6] Entro i successivi **15** (quindici) giorni lavorativi dall'ultimazione del test di verifica, l'Appaltatore si impegna a concludere le attività di configurazione dei sistemi, di acquisizione dei necessari certificati e quanto altro necessario all'esercizio a regime dei servizi oggetto del presente Capitolato.

[REQ.7] Contestualmente al [REQ.6] il Concorrente dovrà presentare il proprio Piano di attivazione dei Servizi.

[Q.3] Il Concorrente illustrerà le attività necessarie all'attivazione del Servizio, in maniera completa e dettagliata, le modalità con le quali intende organizzare le attività necessarie alla attivazione del servizio stesso e gli strumenti a disposizione, la gestione di eventuali migrazioni di caselle PEC preesistenti, nonché la propria proposta di attivazione dei servizi volta a minimizzare gli impatti sugli utenti finali.

Fnomceo definirà quindi le date di migrazione dei servizi esistenti entro i 90 gg successivi alla messa in esercizio dei sistemi.

Interventi correttivi ed adeguativi [REQ.8, Q.4]

[REQ.8] L'Appaltatore dovrà garantire la perfetta funzionalità dell'infrastruttura dedicata alla erogazione del servizio automatico di "posta elettronica certificata" secondo i parametri dichiarati a seguire e considerando i parametri di riferimento fissati da Fnomceo.

Per tutta la durata del contratto, pertanto, in caso di necessità di interventi di natura correttiva (necessari a ripristinare l'erogazione del servizio secondo i livelli e le caratteristiche previsti) o adeguativa (necessari a seguito di sopravvenute normative relative alla regolamentazione del funzionamento del servizio e/o della gestione Fnomceo e degli Ordini e/o a seguito di nuove versioni delle piattaforme tecnologiche utilizzate) l'Appaltatore si impegna a rispettare i livelli di servizio indicati al *capitolo 8* Service Level Agreement (SLA) del presente capitolato, sezione "*Interventi correttivi e adeguativi*".

[Q.4] Il Concorrente descriverà le procedure e l'organizzazione adottata al fine di procedere all'adeguamento dei servizi nel caso di eventuali sopravvenute normative ovvero di eventuali modifiche tecnologiche.

4.4 Coordinamento, assistenza, consulenza e formazione

4.4.1 Definizione Gruppo Tecnico [REQ.9, REQ.10, Q.5]

[REQ.9] L'Appaltatore dovrà organizzare un "gruppo tecnico" composto da almeno due persone dedicato all'assistenza, alla consulenza ed alla formazione del personale Fnomceo e degli OMCeO Provinciali. Nell'ambito del gruppo tecnico dovrà essere individuato un Referente al quale è affidato, tra l'altro, il compito di coordinamento con i Referenti tecnici di Fnomceo e degli OMCeO Provinciali.

[REQ.10] Ciascun componente del gruppo tecnico dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- esperienza lavorativa in ambito informatico da almeno 4 anni;
- esperienze nel ramo specifico (PEC) da almeno 1 anni;
- comprovata conoscenza del contesto normativo di riferimento;
- comprovata conoscenza tecnica degli strumenti e delle tecnologie utilizzate per la PEC automatica;
- conoscenze tecniche relative alle piattaforme indicate nel presente capitolato;

[Q.5] Il Concorrente descriverà la composizione e l'organizzazione del gruppo tecnico, i ruoli previsti, i profili dei componenti, evidenziando per ciascuno di essi le specifiche competenze tecniche, le conoscenze del contesto normativo di riferimento, le pregresse esperienze lavorative nel settore (attestate anche mediante l'allegazione dei relativi curricula).

4.4.2 Servizio di assistenza [REQ.11, Q.6]

[REQ.11] Per mezzo del "gruppo tecnico" di cui al precedente paragrafo 4.4.1 Definizione Gruppo Tecnico [REQ.9, REQ.10, Q.5], l'Appaltatore dovrà prestare, per tutta la durata del contratto, un servizio di assistenza telefonica di secondo livello per il personale Fnomceo e degli OMCeO Provinciali. Tale assistenza dovrà essere volta a risolvere i problemi tecnici legati all'erogazione dei servizi. Tale assistenza dovrà essere disponibile nelle seguenti fasce orarie minime: **dalle h. 9.00 alle h. 17.00** di tutti i giorni feriali lavorativi (sabato escluso). Inoltre l'offerta dovrà prevedere che per un set di giornate, allo scopo di gestire criticità e particolari picchi elaborativi, il servizio di assistenza di secondo livello sia disponibile nelle seguenti fasce orarie: **dalle h 8.00 alle h. 21.00** (compresi i festivi). Tale estensione di orario di assistenza potrà essere richiesta a

giornate fino ad un massimo di **10 gg** durante la durata del contratto e con preavviso di almeno n. **5** giornate lavorative.

La gestione degli interventi di assistenza dovrà avvenire tramite un servizio di trouble ticketing gestito dall'appaltatore che garantisca, **mantenendo traccia di data e ora**:

1. L'inserimento di segnalazioni da parte dei tecnici Fnomceo e degli OMCeO Provinciali;
2. La presa in carico della segnalazione da parte del gruppo tecnico dell'appaltatore
3. L'aggiornamento e il controllo della soluzione del problema fino alla sua risoluzione
4. La gestione dell'iter del ticket con visibilità dello stato di avanzamento

[Q.6] Il Concorrente descriverà ed illustrerà le modalità di prestazione del servizio di assistenza, con riguardo alle soluzioni organizzative adottate al fine di rendere più efficace il servizio di assistenza, quali ad esempio la logica di tracciatura dei problemi o la condivisione con i referenti di Fnomceo e degli OMCeO Provinciali delle questioni più frequenti.

4.4.3 Servizio di consulenza e formazione [REQ.12, Q.7]

[REQ.12] Per mezzo del Gruppo tecnico di cui al precedente *4.4.1* Definizione Gruppo Tecnico [REQ.9, REQ.10, Q.5], l'Appaltatore dovrà procedere all'erogazione dei servizi di consulenza e di formazione, per massimo 5 gg/annue di cui almeno 3 in sede Fnomceo a Roma e comunque previo accordo tra le parti. Le attività di formazione verranno svolte nei confronti del personale di Fnomceo e degli ordini Provinciali. Le giornate di consulenza e/o formazione saranno richieste di volta in volta da Fnomceo su temi specifici, con un preavviso di almeno n. 5 giorni lavorativi.

[Q.7] Il Concorrente descriverà ed illustrerà le modalità di prestazione dei servizi di consulenza e di formazione, con riguardo alle soluzioni organizzative e logistiche adottate al fine di rendere più efficaci tali servizi, quali ad esempio la disponibilità di materiale didattico e di un adeguato piano formativo.

4.5 Reportistica periodica relativa ai livelli di servizio. Verifiche [REQ.13]

[REQ.13] L'Appaltatore dovrà fornire, con frequenza mensile, dei report in formato elettronico al fine di consentire ad Fnomceo di verificare le prestazioni eseguite.

I predetti report dovranno documentare l'andamento del servizio, indicando:

- il dettaglio complessivo dell'utilizzo del servizio;
- il dettaglio dei consumi per: dominio e singola casella;
- misure, indicatori e SLA dei processi di gestione. Indicatori di qualità (SLR4.1.1, SLR4.1.2, SLR4.3.1, SLR4.3.2, SLR4.3.3, SLR4.4.2.1, SLR4.4.2.2);
- statistiche su volumi e prestazioni (a titolo di esempio: media giornaliera, numero richieste non elaborate correttamente o in errore, ecc.);
- dati relativi ai servizi di assistenza, consulenza e formazione (a titolo di esempio: numero di interventi di assistenza e consulenza, numero di interventi di formazione erogati o previsti, ecc.)

Fnomceo si riserva di procedere, durante l'orario di erogazione del servizio in ambiente di produzione, alla verifica periodica dei livelli di servizio erogati, nonché delle modalità adottate per lo svolgimento dei servizi (ad es. verifica delle risorse, dei processi e dei sistemi tecnologici utilizzati dall'Appaltatore per l'espletamento dei servizi).

L'Appaltatore dovrà consentire tutte le suddette verifiche, nonché svolgere tutte le attività necessarie affinché tali verifiche possano essere compiute.

Nel corso delle verifiche Fnomceo potrà, altresì, procedere alla verifica del Sistema di Gestione della Qualità e/o del Sistema di Gestione della Sicurezza Informatica dell'Appaltatore.

4.6 Incontri periodici [REQ.14]

[REQ.14] L'Appaltatore dovrà garantire la propria disponibilità a partecipare ai seguenti incontri periodici con Fnomceo senza ulteriori costi:

- "ordinari", con cadenza bimestrale, per fare il punto sull'erogazione del servizio;
- "straordinari", previa richiesta di Fnomceo, in caso di riscontro di problemi od esigenze di significativa importanza.

5 Caratteristiche specifiche del Servizio di PEC richiesto

Questo capitolo definisce le caratteristiche specifiche del “Servizio di PEC massiva” richiesto e delle caselle di posta PEC.

Per “Servizio di PEC massiva” si intende un servizio di Posta Elettronica Certificata con il quale il Contraente mette a disposizione caselle di PEC predisposte all’invio/ricezione di un numero elevato di messaggi mediante l’impiego di sistemi automatizzati, con o senza necessità di un comando/intervento di un operatore.

Si presume dalle stime passate che la percentuale dei messaggi in spedizione siano la maggioranza con una percentuale stimabile nell’insieme dei messaggi attorno al 95%, tale percentuale comunque è indicativa e nel nuovo esercizio potrebbe variare.

5.1 Erogazione del servizio PEC massiva [REQ.16, REQ.17, REQ.18, REQ.19, REQ.20,REQ.21, REQ.22, REQ.23, REQ.24, REQ.25]

[REQ.16] Il Servizio PEC erogato si intende reso in osservanza della disciplina normativa applicabile, degli atti regolamentari ed amministrativi e delle regole tecniche che disciplinano la Posta Elettronica Certificata.

[REQ.17] Le caselle PEC dovranno poter essere configurate, su richiesta Fnomceo e degli OMCeO Provinciali, sia in modalità “Casella chiusa” (ossia che accetta solo messaggi PEC) sia in modalità “Casella aperta” (ossia che accetta messaggi da qualunque casella di posta).

[REQ.18] Le caselle dovranno essere rilasciate su domini indicati da Fnomceo.

[REQ.19] Le caselle PEC dovranno essere dotate di efficace sistema “Antispam” al fine di limitare l’accettazione di messaggi non facenti parte il processo.

[REQ.20] Le performance indicate ai punti successivi per il servizio di “PEC massiva”, dovranno essere garantite per il folder Inbox (Posta in Arrivo) e per le relative sottocartelle fino a **50.000** messaggi. Tale valore costituisce il riferimento per la verifica delle

prestazioni e dei livelli di servizio erogati ma potrà essere superato senza alcun limite funzionale.

[REQ.21] Deve essere possibile la definizione di sottocartelle (folder) interne alla casella "PEC automatica".

[REQ.22] Ogni casella deve poter contenere nell'insieme delle sue sotto cartelle fino ad un massimo di **100.000** messaggi.

[REQ.23] Il sistema deve garantire la possibilità di inviare o ricevere fino a **50 MB** per singola mail;

[REQ.24] Il sistema deve garantire l'utilizzo delle caselle PEC tramite i protocolli standard (SMTP, SMTPS, IMAP-S e POP3-S).

[REQ.25] Il sistema deve disporre di interfacce software di utilizzo per lo sviluppo corretto delle applicazioni che utilizzano il servizio oggetto di questa procedura. Le interfacce, rilasciate in apposite librerie, che implementano le funzionalità di accesso e invio, devono essere fornite in adeguato formato utilizzando il linguaggio java e devono essere in grado di soddisfare in automatico tutte le problematiche di sicurezza e la verifica dei certificati server e devono essere tenute aggiornate nei tempi eventualmente previsti dalla normativa se cambiata. Le librerie devono implementare almeno le seguenti di funzionalità:

- composizione messaggi;
- invio messaggi;
- accesso alle caselle PEC;
- accesso alle caratteristiche dei messaggi ricevuti in casella.

Dovrà essere fornito, in fase di consegna delle librerie, anche la documentazione necessaria per il corretto utilizzo di quanto fornito.

5.2 Specificità servizio PEC massiva [REQ.26, REQ.27, REQ.28, REQ.29, REQ.30]

[REQ.26] Il servizio di PEC massiva deve prevedere un numero minimo di **110** caselle di posta elettronica certificata.

[REQ.27] Il servizio di PEC massiva deve soddisfare fino ad un quantitativo massimo nel periodo di validità del capitolato di **20.000.000** (ventimilioni) di messaggi di posta elettronica certificata (escluse le ricevute di accettazione, consegna e mancata consegna). L'invio e la ricezione devono essere garantiti verso e da qualsiasi dominio di Posta Elettronica Certificata.

[REQ.28] Ciascuna casella PEC deve avere una dimensione standard pari a **5GB** di spazio disco.

[REQ.29] Per le caselle PEC, potranno essere richieste espansioni di spazio disco a lotti di **3 GB** fino al massimo di **50** espansioni su al più **110** caselle PEC.

[REQ.30] Nell'insieme delle caselle PEC, per al più **70** caselle, potrà essere richiesto il servizio di multiutenza fino a con un massimo di **5** user per casella.

5.3 Limiti di invio e ricezione per il servizio PEC massiva [REQ.31, REQ.32, REQ.33, REQ.34, REQ.35]

In caso di utilizzo di caselle automatiche con un numero di messaggi presenti inferiore o uguale a 10.000 messaggi, devono essere garantite le seguenti prestazioni in invio, ricezione ed eliminazione:

- **[REQ.31]** il sistema deve garantire un traffico (invii o ricezioni) massimo giornaliero di **20.000** messaggi per l'insieme delle caselle automatiche fornite (escluso le ricevute di accettazione, consegna e mancata consegna);
- **[REQ.32]** il sistema deve garantire la possibilità di inviare o ricevere fino a **2** messaggi al secondo (comprese le ricevute di accettazione, consegna e mancata consegna) per l'insieme delle caselle automatiche fornite;
- **[REQ.33]** il sistema deve garantire un picco di invii/ricezioni fino a **5** messaggi al secondo (comprese le ricevute di accettazione, consegna e mancata consegna) per l'insieme delle caselle automatiche fornite; si specifica inoltre che il momento di picco non supererà l'ora consecutiva e un totale di **3** ore nel corso della giornata;

- **[REQ.34]** il sistema deve garantire la possibilità di prelevare ed eliminare fino a 5 messaggi al secondo (comprese le ricevute di accettazione, consegna e mancata consegna) per l'insieme delle caselle automatiche fornite;
- **[REQ.35]** il sistema deve garantire la possibilità di eliminare fino a 3 messaggi al secondo (comprese le ricevute di accettazione, consegna e mancata consegna) per la singola casella.

5.4 Elementi migliorativi per il servizio PEC massiva [Q.9]

[Q.9] Il Concorrente descriverà e documenterà con chiarezza le caratteristiche del sistema di PEC, riportando le seguenti caratteristiche:

- le funzionalità del servizio;
- le funzionalità aggiuntive o migliorative offerte;
- gli strumenti gestionali;
- le interfacce software di utilizzo disponibili.

5.5 Caselle di PEC standard

Sono richieste inoltre 250 caselle di PEC standard, in sostituzione del servizio di altro provider.

- **[REQ.36]** Il fornitore deve inoltre fornire 250 caselle di dimensione di 2 GB; dotate di servizio di archiviazione sostitutiva per la normale corrispondenza dell'Ordine;
- **[REQ.37]** Deve essere previsto un piano di migrazione dall'attuale fornitore dei contenuti oggi presenti nelle caselle; La Federazione fornirà l'elenco delle caselle e relative password.
- **[REQ.38]** Per tale caselle deve essere previsto un servizio di assistenza di primo livello da erogarsi in orario lavorativo dalle **dalle h. 9.00 alle h. 17.00** di tutti i giorni feriali lavorativi (sabato escluso)

6 Verifica di conformità/collaudo

Con riferimento a quanto già descritto nel paragrafo 5.2 Attivazione dei servizi [REQ.5, REQ.6, REQ.7, Q.3] si precisa che il test di verifica delle funzionalità e dei livelli di servizio richiesti verrà effettuato in orario di produzione nell'ambiente predisposto a tal fine dall' Appaltatore. Saranno effettuate due tipologie di test:

- un gruppo di test funzionali volti alla verifica della rispondenza dei requisiti funzionali offerti dall'Appaltatore e ai requisiti funzionali previsti nel capitolato;

- un secondo gruppo di test prestazionali, volti alla verifica della rispondenza dei requisiti prestazionali offerti dall'Appaltatore (ad es. volumi e picchi) previsti nel capitolato. I test di rispondenza ai requisiti prestazionali saranno eseguiti sia con strumenti automatici che con programmi di test ad hoc. I volumi che verranno verificati saranno coerenti con i volumi ed i picchi richiesti per i singoli servizi.

I test prestazionali saranno effettuati con più client che operano in parallelo e che utilizzano diverse caselle di posta elettronica certificata. La dimensione media dei file da inviare è di circa 1 MB.

Al termine della sessione di prova sarà effettuata una verifica della correttezza dei messaggi inviati.

I risultati dei test saranno riportati nel documento "Verbale di Collaudo" che sarà sottoscritto da entrambe le parti.

7 Service Level Agreement (SLA)

Per gli indicatori di qualità si faccia riferimento a quanto riportato nelle tabelline dei livelli di servizio per ciascun servizio oggetto della presente fornitura. Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) rispetto a quelli previsti e/o valori di soglia migliorativi di quelli richiesti e accettati da Fnomceo, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità a discrezione di Fnomceo. Si precisa che il mancato rispetto del valore di soglia degli indicatori aggiuntivi proposti dal Fornitore in sede di offerta ed accettati da Fnomceo, comporterà l'emissione di un rilievo (di Progetto, di area applicativa o di fornitura). Il Fornitore assolverà i temi contenuti nei livelli di servizio del quadro di riepilogo sotto riportato evadendo i requisiti espressi nel presente capitolato.

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta di Fnomceo; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del Contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

Quadro di riepilogo degli indicatori per il piano di qualità

CODIFICA LIVELLO DI SERVIZIO		PERIODICITA' AZIONE CONTRATTUALE	VALORE PENALE	RILIEVO PENALE	
Infrastruttura e Erogazione del servizio					
SLR4.1.1	Tempo massimo di indisponibilità del servizio tollerato in esercizio in un mese: 1 ora	Mensile		X	1 per mille dell'importo di aggiudicazione della procedura per ogni ora o frazione di essa eccedente il limite
SLR4.1.2	Tempo massimo di indisponibilità dell'ambiente di Test in un mese: 24 ore lavorative sui	Mensile		X	1 per mille dell'importo di aggiudicazione della procedura per ogni giornata lavorativa o

	parametri indicati dal Concorrente				parte di essa eccedente il limite
Attivazione dei servizi					
SLR4.2.1	Disponibilità ambiente di prova in fase di avvio contrattuale: entro 15 gg da stipula contratto	In fase di avvio		X	1 per mille dell'importo di aggiudicazione della procedura per ogni giornata o frazione di essa eccedente il limite
SLR4.2.2	Messa a regime del sistema con conclusione della configurazione dei sistemi: limite massimo 15gg da completamento test di verifica	In fase di configurazione		X	1 per mille dell'importo di aggiudicazione della procedura per ogni giornata o frazione di essa eccedente il limite
SLR4.2.3	Presentazione del piano di attivazione del Servizio: limite massimo 15gg da completamento test di verifica	In fase di configurazione		X	1 per mille dell'importo di aggiudicazione della procedura per ogni giornata o frazione di essa eccedente il limite
Interventi correttivi e adeguativi					
SLR4.3.1	Tempestività per la correzione a malfunzioni considerate per Fnomceo	Mensile		X	0,5 per mille dell'importo di assegnazione della procedura con, inoltre, 60 euro/ora per ogni

	bloccanti (risoluzione entro 8h)				ulteriore ora lavorativa di ritardo impiegata per l'eliminazione dei malfunzionamenti
SLR4.3.2	Tempestività per la correzione a malfunzioni non bloccanti e che non richiedono una verifica dei requisiti (risoluzione entro 5gg)	Mensile		X	0,3 per mille dell'importo di assegnazione della procedura con, inoltre, 200 euro/giorno per ogni ulteriore giornata lavorativa di ritardo impiegata per l'eliminazione dei malfunzionamenti

CODIFIC A	LIVELLO SERVIZIO	DI PERIODICITA	AZIONE CONTRATTUALE	VALORE PENALE RILIEV PENAL O E	VALORE PENALE
SLR4.3.3	Tempestività di presentazione di un piano di intervento per l'esecuzione di azioni adeguate a fronte di variazioni normative o di nuove versioni di piattaforme tecnologiche utilizzate (presentazione non meno di	Mensile		X	0,2 per mille dell'importo di assegnazione della procedura con, inoltre, 150 euro/giorno per ogni ulteriore giornata lavorativa di ritardo impiegata per la presentazione del piano

	60gg prima)				
Servizio di assistenza					
SLR4.4.2.1	Tempo massimo di indisponibilità del servizio di assistenza tollerato in un mese: 8 ore	Mensile		X	0,5 per mille dell'importo di assegnazione della procedura con, inoltre, 60 euro/ora per ogni ulteriore ora lavorativa di mancata assistenza
SLR4.4.2.2	Tempestività nella risposta a una segnalazione sul sistema di trouble ticketing (3gg lavorativi)	Mensile		X	0,1 per mille dell'importo di assegnazione della procedura con, inoltre, 50 euro/giorno per ogni ulteriore giornata lavorativa di ritardo
Servizio di Consulenza e formazione					
SLR4.4.2.1	Qualità del servizio di formazione erogato	All'occasione		X	250€ (duecentocinquanta/00) per ogni giornata di formazione contestata con nuova erogazione del momento formativo con altro docente o con contenuti aggiornati

8 Adempimenti al termine del Contratto

8.1 Attività connesse alla scadenza del Contratto (REQ.15, Q.8)

[REQ.15] L'Appaltatore, alla scadenza del contratto, dovrà svolgere tutte le attività ritenute necessarie a garantire la continuità dei servizi con l'eventuale nuovo appaltatore individuato da Fnomceo, fornendo tutte le informazioni ed i dati utili.

[Q.8] Il Concorrente descriverà le attività ritenute necessarie a garantire, alla scadenza del Contratto, la continuità dei servizi con l'eventuale nuovo operatore individuato da Fnomceo, ed in particolare la migrazione delle caselle in uso al nuovo gestore con la possibilità di accedervi per almeno 90 giorni dalla scadenza del contratto, la fornitura dei dati delle vecchie caselle e svolgere le attività necessarie per la corretta migrazione dei domini.