



**COMUNE DI MODENA**  
**Settore Smart city, Servizi demografici e Partecipazione**

**1) OGGETTO:** Servizio di Posta Elettronica Zimbra Open Source & Collaboration Zimbra Open Source & Zextras Suite erogato in modalità Cloud qualificato SAAS AgID per il Comune di Modena

**2) IMPORTO E DURATA CONTRATTUALE**

L'importo contrattuale non potrà superare € 68.600,00 complessivi, solo oneri Iva 22% non compresi, per il biennio di durata del servizio che dovrà essere erogato dal 01/01/2023 al 31/12/2024.

**3) DESCRIZIONE PRESTAZIONI CONTRATTUALI**

Di seguito vengono descritte le componenti software e/o funzionali del sistema di posta elettronica messo a disposizione del Comune di Modena.

a) **Il servizio di posta elettronica Zimbra Collaboration Open Source** completo di tutti i moduli funzionali descritti nei punti successivi.

Il servizio in cloud dovrà offrire le medesime caratteristiche del servizio attualmente fruito on-premise aumentandone la sicurezza e l'alta disponibilità.

L'offerta comprende tutte le componenti, hardware e software, necessarie al fine di attivare, presso i datacenter del fornitore, il servizio di posta elettronica dell'Ente committente.

L'offerta dovrà comprendere i seguenti servizi:

- Fornitura di caselle di posta elettronica con numero illimitato di user alias e domain alias;
- Mantenimento e gestione del database utenti;
- Mantenere attive le caselle istituzionali, nominative e generiche, attualmente già in uso;
- Fornire una casella di posta elettronica nominativa o istituzionale nella logica di casella condivisa (casella d'ufficio con accesso delegato da parte degli utenti con creazione della "personalità utente")

Elenco delle principali funzionalità richieste per la parte di collaboration:

- Rubrica;
- Calendario;
- Cartelle condivise;
- Zextras Drive;
- Zimlet;
- Zextras Docs;
- Zextras APP;
- Zextras Team;
- Zextras Team Pro.

~~Il servizio di posta elettronica Zimbra Collaboration descritto non dovrà essere subordinato all'acquisto di licenze d'uso aggiuntive. ← Team Pro richiede~~

b) **Zextras ZxBackup** comprensivo delle seguenti funzionalità:

- Backup in tempo reale, senza la necessità di schedulazione;
- Backup a caldo (le caselle devono essere sempre disponibili, anche durante il backup);
- Backup della configurazione;
- Possibilità di backup selettivo per categorie di utenti;
- Possibilità di backup completo del sistema per un ripristino completo e consistente;
- Mantenimento della consistenza dei dati di una casella e delle informazioni condivise con gli altri utenti.

c) **ZeXtras Mobile** comprensivo delle seguenti funzionalità:

- Sincronizzazione push dei dati;
- Supporto del protocollo Exchange ActiveSync (EAS);
- Amministrazione e monitoraggio centrali delle abilitazioni ai device autorizzati e delle sincronizzazioni;
- Integrazione con la Global Address List;
- Sincronizzazione di tutti gli elementi condivisi (cartelle di posta, calendari e rubriche);
- Gestione di più account sullo stesso dispositivo.

d) **Zextras Powerstore** per l'indicizzazione degli allegati in grado di estendere i risultati delle ricerche degli utenti ai contenuti di più di 50 tipi di file diversi.

e) **Zextras Admin Delegation** per la delega di alcune delle funzionalità di amministrazione

f) **Zextras Team** per la gestione integrata nel sistema di posta di chat e videochat;

g) **Zextras Team Pro** per gestire comunicazioni chat e videochat 1:molti;

h) **Servizio di sicurezza antispam ed antivirus**

Tali servizi di sicurezza devono essere compresi nell'offerta e integrati con il sistema di collaboration offerto. Essi dovranno garantire il controllo della connessione e del contenuto dei messaggi. Il sistema dovrà prevedere a titolo esemplificativo le seguenti funzionalità: controllo antivirus, dimensione massima email in uscita, limitazione invio massimo su base orario e giornaliera, controllo su tentativi di autenticazione esterni con blocco automatico in caso sospetto, blocco di allegati pericolosi.

## **SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE RICHIESTO:**

Attività incluse nella gestione del servizio:

- Creazione di nuovi account, modifica-congelamento-eliminazione degli account di Posta elettronica in disuso, su richiesta del committente;
- Supporto ai referenti dei Sistemi Informativi (preventivamente individuati) per l'utilizzo della Posta Elettronica Zimbra per i quali verrà erogata una sessione di formazione da remoto;
- Gestione dei malfunzionamenti e ripristino degli account di Posta elettronica;
- Accesso al Supporto in base agli SLA e alle modalità riportati successivamente;
- Manutenzione e aggiornamento dei sistemi e delle procedure legate al servizio fornito nel rispetto delle normative vigenti.

### **Assistenza**

Il servizio di assistenza deve prevedere un supporto tecnico specializzato d'assistenza a disposizione della struttura tecnica dell'Amministrazione, che comprenda:

- a) Helpdesk di Secondo livello Flat illimitato per problematiche non risolvibili direttamente dai tecnici dell'Amministrazione;
- b) Monitoraggio h24;
- c) Supporto prioritario in caso di "Incident";

- d) Analisi di Log e indagine per la ricerca di problematiche specifiche in caso di Incident;
- e) Supporto Operativo ai referenti per questioni legate all'ordinaria amministrazione del sistema;
- f) Orari minimi di erogazione del servizio di supporto: lunedì al venerdì: 08.00-18.00;
- g) Possibilità di segnalare eventuali malfunzionamenti e di richiedere assistenza 24 ore su 24;

Deve sempre essere garantita, negli orari indicati, la presenza di personale qualificato per fornire la necessaria assistenza nei tempi previsti su tutti gli aspetti del servizio di Posta Elettronica elencati a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- creazione nuova casella;
- utilizzo web mail;
- cancellazione caselle inutilizzate;
- interpretazione dei warnings o dei messaggi di errore che possono comparire durante l'utilizzo della Posta Elettronica;
- gestione problematiche legate allo SPAM (ad esempio: configurazione filtri...).

### **Assegnazione quote**

Sulla base dell'estrazione delle quote attualmente in uso e la stima di crescita per i prossimi 24 mesi si richiede la seguente suddivisione degli spazi utente:

- 2920 caselle da 20 GB
- 80 caselle da 100 GB

E relativi backup con retention minima di 31 giorni.

### **4) TEMPI DI ESECUZIONE**

I servizi oggetto della prestazione dovranno essere completamente fruibili dall'Amministrazione scrivente dal 01/01/2023 e resi fino al 31/12/2024.

### **5) PENALI**

Per ogni violazione degli obblighi derivanti dal presente Capitolato e per ogni caso di carente, tardiva o incompleta esecuzione dei servizi, la stazione appaltante, fatto salvo ogni risarcimento di maggiori ed ulteriori danni, potrà applicare, nei confronti dell'appaltatore, delle penali, variabili a seconda della gravità del caso, calcolate in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo e comunque non superiori, complessivamente, al 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale.

Qualora l'importo delle penalità irrogate superi il 10% dell'importo netto contrattuale, avrà luogo la risoluzione del contratto in danno dell'appaltatore.

L'eventuale applicazione delle penali non esime l'appaltatore dalle eventuali responsabilità per danni a cose o persone dovuta a cattiva qualità dei prodotti forniti.

L'applicazione delle penali sarà preceduta da regolare contestazione scritta dell'inadempienza, a firma del responsabile del procedimento, avverso la quale l'appaltatore avrà facoltà di presentare le sue controdeduzioni entro 3 (tre) giorni dal ricevimento della contestazione stessa.

Resta, in ogni caso, ferma la facoltà della stazione appaltante, in caso di gravi violazioni, di sospendere immediatamente la fornitura dell'appaltatore e di affidarla anche provvisoriamente ad altro operatore economico, con costi a carico della parte inadempiente.

Il pagamento della penale dovrà essere effettuato entro 15 (quindici) giorni dalla notifica o dalla ricezione della comunicazione di applicazione. Decorso tale termine la stazione appaltante si rivarrà trattenendo la penale sul corrispettivo della prima fattura utile.

### **6) PAGAMENTI**

Il corrispettivo verrà liquidato dietro presentazione di regolare fattura elettronica e secondo le regole dello split payment, posticipatamente rispetto alla completa fruibilità della prestazione contrattuale.

## **7) OBBLIGHI DI TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI**

L'appaltatore dovrà assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13.08.2010 n. 136 e s.m.i.

L'appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla Prefettura, ufficio territoriale del Governo della Provincia di Modena, della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/contraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Il Comune di Modena verificherà, in occasione di ogni pagamento nei confronti dell'operatore economico aggiudicatario e con interventi di controllo ulteriori, l'assolvimento da parte dello stesso degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari.

## **8) SPESE A CARICO DELL'AFFIDATARIO**

Tutte le spese contrattuali, imposte (imposta di bollo) e tasse inerenti al contratto sono a totale carico dell'appaltatore.

## **9) DIVIETO DI CESSIONE DI CONTRATTO E DI CREDITO**

Fatto salvo i casi previsti dall'art. 106, comma 1, lett. d), punto 2, D.Lgs 50/2016 e s.m.i è vietato all'appaltatore cedere in tutto o in parte il contratto, senza il consenso e la formale approvazione dell'Amministrazione Comunale, pena l'immediata risoluzione del contratto e conseguente rivalsa dei danni subiti.

E' altresì vietato cedere in tutto o in parte i crediti derivanti dall'avvenuta esecuzione dei servizi previsti dal contratto, senza espressa autorizzazione dell'Amministrazione Comunale. Per la cessione del credito l'appaltatore dovrà comunque attenersi alla disciplina prevista dall'art. 106, comma 13, D.Lgs 50/2016 e s.m.i

## **10) FALLIMENTO**

L'appalto si intende revocato e quindi il contratto risolto in caso di fallimento dell'appaltatore, fatta salva la disciplina prevista dall'art. 48, comm1 17-18 e dell'art.110, D.lgs 50/2016 e s.m.i.

## **11) DANNI**

Qualora, nell'erogazione del servizio/fornitura di cui al presente capitolato, l'appaltatore dovesse provocare danni, anche a causa di forza maggiore, a persone e/o cose, o a terzi, sarà ritenuta unico responsabile dei danni stessi, sollevandola stazione appaltante da ogni responsabilità.

Resta a carico dell'appaltatore il completo risarcimento dei danni arrecati, senza diritto di rivalsa.

## **12) RICHIAMI NORMATIVI**

Decreto Legislativo n 50/2016 s.m.i "Codice dei contratti pubblici"; linee guida Anac, normative e regolamenti vigenti in materia di contratti pubblici di rilevanza comunale, nazionale e di diritto UE, in quanto applicabili e compatibili.

Per i rapporti contrattuali non diversamente disciplinati da norme di diritto pubblico trova applicazione il codice civile.

Sono richiamate, per quanto applicabili al presente capitolato, anche le disposizioni della Legge 4/2004 e s.m.i "*Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici*".

il RUP  
Ing. Valentino Vaia