



AATI/ICT
SCH

AL DIRETTORE
AL DIRIGENTE AREA APPROVVIGIONAMENTI E
CONTRATTI SERVIZI TECNICI ED INFORMATICI
AL SERVIZIO APPROVVIGIONAMENTI E CONTRATTI

SEDE

Oggetto: Proposta di affidamento del servizio di gestione di Posta Elettronica & Collaboration Zimbra Open Source & Zextras Suite erogato in modalità Cloud qualificato SAAS AgID periodo 01/10/2022-30/09/2024.

Con la presente si richiede l'attivazione di una procedura di affidamento diretto tramite Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione ad un determinato operatore economico, ai sensi dell'articolo 1, comma 2, lett. a) del D.L. 16.7.2020, n. 76 convertito con modificazioni nella Legge 11.9.2020, n. 120 e integrato dall'art. 51 del D.L. 31 maggio 2021, n. 77 convertito con modificazioni nella Legge 29.7.2021, n. 108, del servizio di gestione di posta elettronica aziendale su piattaforma Zimbra (open source with ZeXtras suite).

Il servizio di cui si propone l'affidamento consiste nella gestione del servizio di posta elettronica aziendale su piattaforma Zimbra (open source with ZeXtras suite); il servizio prevede il rispetto di tutte le caratteristiche e funzionalità presenti attualmente con una integrazione dello spazio disponibile per ogni casella aziendale, l'attivazione dell'autenticazione a due fattori (così come previsto dalla normativa sulla sicurezza in essere) e di nuovi servizi di chat e videochat 1:molti.

Tenuto conto che il gestore attuale ha fornito fino ad oggi il servizio in oggetto soddisfacendo a pieno le esigenze aziendali.

Preso atto della necessità di proseguire con l'utilizzo della piattaforma in essere per una esigenza di continuità nell'attività amministrativa ed in particolar modo per le funzionalità relative all'uso degli indirizzi email aziendali, dei servizi di gestione di posta mobile e chat interna che negli anni hanno consentito una gestione efficace ed efficiente del servizio di posta aziendale.

Preso atto che l'assistenza fornita dalla società Studio Storti Srl è stata sempre puntuale ed efficace, sottolineando come non si siano rilevate particolari problematiche che abbiano impedito l'uso corretto della piattaforma il che dimostra un'ottima stabilità ed affidabilità del servizio offerto.

L'operatore economico determinato a cui affidare il servizio in parola è Studio Storti Srl via dell'industria 8- 36040 Torri di Quartesolo (VI) - PI 03488860242 presente sul Marketplace dell'Agenzia per l'Italia Digitale. Al riguardo si richiamano le Circolari 23 del 2008 di AGID in combinato con le Determinazioni della medesima AGID nn. 358 e 408 del 2018, a mente delle quali "A decorrere dal 1 aprile 2019, le Amministrazioni Pubbliche potranno acquisire



AATI/ICT
SCH

esclusivamente servizi IaaS, PaaS e SaaS qualificati da AgID e pubblicati nel Cloud Marketplace”.

In ragione di queste considerazioni si è provveduto a richiedere al suddetto operatore economico una quotazione del servizio di cui trattasi.

Sulla scorta del preventivo del fornitore Prot.n 5787/22 si è determinato l'importo di affidamento di seguito riportato:

- n. 280 caselle da 2GB
- n. 150 caselle da 10GB
- n. 30 30GB

con le seguenti funzionalità:

- a) tutti gli utenti, potranno usufruire delle funzionalità del sistema di posta elettronica e messaggistica (posta, rubriche, agende, valigetta, Chat e videochat 1:1, mobile activesync, etc.);
- b) supporto ai protocolli SMTP POP3 IMPA4;
- c) supporto protocolli di invio e ricezione sicuri;
- d) trasmissioni cifrate per la riservatezza della PE (SMTPS POP3S IMAPS HTTPS);
- e) controllo antivirus con aggiornamento automatico dell'antivirus;
- f) possibilità di controllo ed eventuale blocco dei documenti allegati ai messaggi;
- g) possibilità di utilizzo della posta elettronica attraverso un'interfaccia Web user Friendly in italiano;
- h) n. 460 caselle di posta elettronica (numero illimitato di user alias e domain alias), come dettagliate precedentemente. Si specifica che lo spazio sarà configurato dall'Ente in base alle esigenze e l'accessibilità sarà garantita 24x7x365. La dimensione complessiva dei file allegabili sarà di 25MB;
- i) filtri antispam atti a garantire un ottimo livello di servizio, in particolare lo spam per singola casella sarà inferiore a 5% del totale delle mail ricevute;
- j) possibilità di accettare posta solo da server non pericolosi e possibilità di filtraggio per ogni singolo utente;
- k) possibilità di attivazione di whitelist e blacklist per ogni singolo utente a livello centralizzato;
- l) disponibilità di statistiche giornaliere sull'utilizzo della PE tramite l'interfaccia WEB;
- m) sincronizzazione activesync PUSH di posta elettronica, rubrica e calendari da dispositivi Windows Mobile, Apple, Android;
- n) ripristino del contenuto dell'intero server e/o oggetti (cartelle, caselle) archiviati. Il sistema di backup di zextras consentirà una retention minima garantita di 31 giorni;
- o) Possibilità di scaricare specifica app da Play Store ed Apple Store che permetta di utilizzare da dispositivi mobili le applicazioni Zextras Team e Zextras Drive.
- p) Possibilità di attivare su richiesta l'autenticazione a due fattori (2FA) aggiunge un livello di sicurezza alla fase di accesso, rendendo meno probabile che si verifichino accessi indesiderati.
- q) Possibilità di avere Integrato direttamente nella piattaforma la possibilità di gestire comunicazioni chat e videochat 1:molti.

Servizio Zimbra Open Source & Zextras Suite **(CODICE MEPA ZCSZX-460-1Y)** € 8.580,00/anno



AATI/ICT
SCH

Le suddette quotazioni risultano congrue in rapporto al contenuto della prestazione da acquisire.

L'importo delle attività è pari a Euro 17.160,00 + Iva e trova copertura nel Budget 2022 di cui alla Deliberazione del C.d.a. n. 4/2022.

In relazione, infine, alla verifica circa la presenza di convenzioni/accordi quadro attivi aggiudicati da centrali di committenza si dà atto che le motivazioni sopra esposte in merito all'obbligo per le PP.AA. di acquisire esclusivamente servizi IaaS, PaaS e SaaS qualificati da AgID e pubblicati nel Cloud Marketplace, quale fondamento dell'affidamento da disporre a favore dell'operatore economico determinato e che costituiscono argomentazioni idonee a giustificare la decisione di procedere in via autonoma all'acquisizione di cui trattasi.

Cordiali saluti

IL RUP

Dr.ssa Sonia Chiantini

Allegato: proposta e dichiarazione di certificazione SaaS per il servizio Zimbra Cloud rispondente ai requisiti posti dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) e di presenza nel Marketplace PA.

Spett.le

DSU Toscana

Alla C.A. Dott.ssa Sonia Chiantini

IPA:ardsu to Reg:RP01
AOODSUTOSCANA
Progr. Assoluto000708067
Data Prot.10/06/2022
Protocollo N.0005787/22
Class.VI.6

Oggetto: Servizio di Posta Elettronica & Collaboration Zimbra Open Source & Zextras Suite erogato in modalità Cloud qualificato SAAS AgID.

Proposta di rinnovo per il periodo: 1 ottobre 2022 – 30 settembre 2024.

Studio Storti ha ottenuto le certificazioni ISO 9001, 27001, 27017, 27018.

Inoltre, l'azienda ha conseguito la certificazione SaaS per il servizio Zimbra Cloud rispondente ai requisiti posti dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) e oggi presente nel Marketplace PA.

Il servizio in Cloud viene erogato attraverso Amazon AWS EMEA su cui abbiamo realizzato una piattaforma dedicata per la gestione dei nostri servizi e relativi backup (<https://catalogocloud.agid.gov.it/service/258>)

È sviluppata su infrastrutture presenti in Unione Europea così come gli storage ed i backup ed è composta da un numero scalabile di Host, uno spazio virtualmente illimitato e una banda virtualmente illimitata.

Aspetti del servizio che sono conformi alla normativa (europea e italiana) in materia di protezione dei dati personali ed in particolare al GDPR: http://studiostorti.com/files/Documentazione_Protezione_Dati_Zimbra_Zextras.pdf

Vedi allegato "Misure di Sicurezza" disponibile all'indirizzo: http://studiostorti.com/files/Misure_sicurezza_Zimbra.pdf

Secondo quanto stabilito dall'**articolo 28**, comma 3 del **GDPR**, **Studio Storti viene nominato**, dal Titolare (committente), responsabile del trattamento e il rapporto è disciplinato tramite contratto o altro atto giuridico.

L'articolo 28 del Regolamento prevede anche che il responsabile del trattamento presenti delle "garanzie sufficienti" per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate.

Il responsabile (Studio Storti) ha l'obbligo di garantire la sicurezza dei dati adottando misure di sicurezza adeguate (art. 32 GDPR) per mitigare il rischio.

Il responsabile (Studio Storti) dovrà garantire nel tempo "la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento", e "la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico".

Di conseguenza il regolamento europeo configura, in capo al responsabile, un dovere generale di *verifica e controllo generale della conformità delle procedure* aziendali con conseguente responsabilità, in solido col titolare, nel caso di omesso controllo o omessa informazione al titolare.

Nell'ipotesi di usufruire del servizio Cloud Amazon tutte le componenti hardware, software di banda, manutenzione ordinaria e straordinaria, spazi, ecc.. sono a totale carico di Studio Storti, on demand a seconda della richiesta di risorse in un determinato istante. Il tutto in completa aderenza alle normative vigenti in materia di privacy e sicurezza dei dati.

Funzionalità

Si tratta di un prodotto completo che consente di gestire, visualizzare e scaricare la posta anche da remoto, filtrandone in modo sicuro i contenuti attraverso antispam nativi di Zimbra opportunamente configurati e moduli custom Studio Storti, per gestire il GreyListing ed antivirus.

L'utente è nelle condizioni di accedere alle funzionalità di collaborazione aziendale (calendari, rubriche, contatti) ed alla posta nel suo complesso attraverso un browser Web, sia da locale (da qualsiasi PC) che da remoto. Zimbra ha un'interfaccia grafica con funzioni avanzate (tecnologia AJAX) per accedere alla posta con estrema semplicità e con la completezza tipica di un applicativo "residente".

Sarà possibile sincronizzare posta, rubriche ed agende dell'account personale di posta attraverso dispositivi mobili activesync compliant. Di seguito l'elenco delle principali funzionalità:

Client di posta. Zimbra offre un rich-client di posta elettronica, tecnicamente molto avanzato. L'utilizzo è fluido e intuitivo, grazie all'implementazione pervasiva di Ajax in tutta la suite.

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

Calendario. È una delle applicazioni più utilizzate nelle suite di collaborazione; Zimbra offre la possibilità di creare diversi calendari personali, nei quali inserire i propri appuntamenti.

Cartelle condivise. Si possono creare e gestire cartelle di posta condivise con altri utenti o con interi gruppi di lavoro.

Zextras Drive. ZCS permette la creazione e gestione di cartelle per il deposito e la condivisione a livello di utenti e gruppi di lavoro dei documenti.

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

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

Zextras Docs - Editing OnLine Collaborativo. Possibilità di creazione e modifica congiunta di documenti online. La soluzione mette a disposizione degli utenti una web application con funzionalità di creazione ed editing di diversi tipi di documenti online (testo, fogli di calcolo, presentazioni). La versione web è composta dal modulo di videoscrittura Writer, dal foglio elettronico Calc e Impress per la realizzazione di presentazioni. Permette di editare, oltre ai formati OpenDocument, OOXML (docx, xlsx, pptx) anche i file legacy Microsoft (doc, xls, ppt) senza nessuna conversione.

Zextras APP. Scaricabile direttamente da Play Store ed Apple Store permette di utilizzare da dispositivi mobili le applicazioni Zextras Team e Zextras Drive.

2FA – Autenticazione 2 fattori (attivabile su richiesta). L'autenticazione a due fattori (2FA) aggiunge un livello di sicurezza alla fase di accesso, rendendo meno probabile che si verifichino accessi indesiderati. In Zextras, questo livello aggiuntivo è dato da una One Time Password (OTP), che può essere letta come un codice QR sui dispositivi mobili.

Zextras Team - Instant Messaging. Integrato direttamente nella piattaforma, offre agli utenti la possibilità di gestire comunicazioni chat e videochat 1:1.

Zextras Team Pro. Integrato direttamente nella piattaforma, offre agli utenti la possibilità di gestire comunicazioni chat e videochat 1:molti. Di seguito tabella comparativa delle differenze tra Team Basic e Team Pro.

| Funzionalità | Team Pro* | Team Basic |
|---|-----------|------------|
| Messaggi 1:1 | X | X |
| Creare gruppi | X | |
| Partecipare ai gruppi | X | X |
| Emoticons | X | X |
| Web Client | X | X |
| Mobile App (iOS, Android) | X | X |
| Gestione delle conversazioni | X | X |
| Gestione dei gruppi | X | |
| Spaces | X | |
| Channel all'interno di Space | X | |
| Ricezione di file via chat | X | X |
| Video Chat 1:1 | X | X |
| Condivisione schermo 1:1 | X | X |
| Video Chat 1:N | X | |
| Condivisione schermo 1:N | X | |
| Licenza | | inclusa |
| Consegna di messaggio e conferma di lettura | X | X |
| Meeting con utenti esterni. | X | |

*Team Pro è disponibile solo con licenza Zextras Suite Pro

Il servizio di sicurezza incluso nella presente offerta è integrato nella Suite proposta e garantisce almeno le seguenti caratteristiche e prestazioni ricavate dall'analisi delle prestazioni degli ultimi 24 mesi:

- percentuale di e-mail correttamente bloccate rispetto al totale > 99,8 %
- percentuale di e-mail erroneamente bloccate rispetto al totale < 0,02%

Zimbra OSS con Zextras Suite e Studio E-mail Security, nella configurazione da noi proposta avrà differenti livelli di antispam, con tecnologie e modalità logiche di funzionamento diverse.

- controllo della CONNESSIONE e quindi dei requisiti formali richiesti dal protocollo di posta elettronica, troncando sul nascere le connessioni effettuate da massive-spammer e bot.

- analisi delle intestazioni (HEADERS) sia per verifica di RBL che per la veridicità del mittente dichiarato.
- controllo del CONTENUTO sulla base di punteggi e pesi che verranno nel tempo ottimizzati da Studio storti, attraverso il tuning, e dal cliente attraverso il motore euristico ad auto- apprendimento che consentirà ad ogni utente di “insegnare” al sistema quello che viene ritenuto spam anche in casi in qui formalmente risulti corretto.

Componenti Antispam:

- **Rspamd**: Nuovo componente integrato in zimbra da StudioStorti con autoapprendimento per singolo account/casella tramite la cartella “Posta indesiderata”.
- URIBL/RBL/ASN: verifica della reputazione su liste pubbliche selezionate.
- SPF/DKIM/DMARC: server mittenti non autorizzati aumentano la probabilità che la mail sia riconosciuta come spam, ma resta recuperabile dalla “posta indesiderata”.
- **Postscreen**: protezione dalle troppe connessioni in ingresso (es protezione da attacchi BOT).
- **Oletools**: controllo euristico delle **MACRO** (formati ms office infetti).
- **SandBox**: controllo dei link con possibilità di black/whitelist gestibile anche dal vostro servizio di primo livello.

Antivirus: Sophos + Clamav

Sistemi che agiscono sull'invio dei messaggi

- Controllo Antivirus
- Dimensione massima delle mail inviabili 25MB
- Limitazione dell'invio massivo su base oraria e giornaliera
- Controllo sui tentativi di autenticazione da stati esteri con possibilità di blocco automatico in casi sospetti.

Sistemi che agiscono sulla ricezione dei messaggi

- Blocco del relaying e disabilitazione dell'invio non autenticato secondo origine.
- Blacklist a livello di singolo IP in caso di un numero elevato di connessioni e/o tentativi d'accesso da parte di un client esterno, per contrastare attacchi di tipo Bruteforce e Denial of Service.
- Sistema di controllo dei comandi HELO e EHLO e drop automatico delle connessioni fraudolente (Postscreen)
- Gestione di quote per la regolazione del flusso di messaggi con blocco automatico temporaneo degli invii ritenuti massivi e sospetti.
- Controllo Antivirus , qualsiasi email contenente virus non viene scartata ma messa in "quarantena" all'interno di un apposito account dove permane per 30 giorni dando la possibilità di identificare manualmente qualsiasi falso positivo.
- Blocco allegati pericolosi tramite individuazione del file magic number o estensione, qualsiasi email contenente l'allegato pericoloso non viene scartata ma messa in "quarantena" all'interno di un apposito account dove permane per 30 giorni dando la possibilità di identificare manualmente qualsiasi falso positivo.
- Blocco allegati con macro con verifica tramite i tool euristici (Oletools) , qualsiasi email contenente il documento con macro non viene scartata ma messa in "quarantena" all'interno di un apposito account dove permane per 30 giorni dando la possibilità di identificare manualmente qualsiasi falso positivo.

Sistemi che agiscono sul contenuto dei messaggi

- Verifica IP e indirizzi mittenti su RBL multiple
- Verifica dei record SPF, DKIM per la validazione della coppia mittente/server d'origine.
- Verifica statistica dei contenuti dei messaggi tramite filtro Bayesiano. Il sistema include un motore di autoapprendimento basato sulle segnalazioni degli utenti volto a migliorare costantemente il controllo statistico sia a livello utente che a livello globale.
- Verifica URL nel corpo del messaggio su RBL multiple al fine di individuare possibili minacce di phishing
- Verifica contenuto URL per eseguire una prima classificazione per il servizio SandBox
- Verifica qualità contenuto email tramite regole statiche
- Blacklist mittente o dominio mittente legato alle preferenze dell'utente

Sistemi che interagiscono con l'utente.

- Mangling dei link all'apertura delle email (solo interfaccia web) con apertura del link all'interno della SandBox che a seconda di una autowhitelist, blacklist o whitelist blocca o meno la visualizzazione del contenuto dei link all'utente finale
- Ogni utente può segnalare la singola mail come SPAM e NON-SPAM
- Ogni utente può segnare un mittente o dominio mittente come white/black list
- I link all'interno della cartella Posta indesiderata sono disabilitati

I sistemi Antispam entrano in azione in catena secondo l'ordine in cui sono riportati.

Vengono inoltre applicati dei limiti all'invio massivo di e-mail in un determinato arco temporale evitando quindi di finire in "blacklist".

È responsabilità del Cliente attuare tutte le procedure utili ad evitare il blacklisting. Qualora l'invio massivo di messaggi comporti il blacklisting degli IP associati al servizio, questo verrà sospeso ed il *delisting* (cancellazione da lista) a carico del Cliente, attività soggetta a costi aggiuntivi e non contemplati nel presente contratto.

Nell'uso della piattaforma è espressamente **vietato**:

- l'inserimento di dati che violino la normativa vigente sulla privacy (GDPR);
- l'invio massivo di messaggi e-mail, ovvero comunicazioni via e-mail potenzialmente indesiderate, i cui destinatari non abbiano dato preventiva ed espressa autorizzazione e non possano esercitare il **diritto di revoca e cancellazione**. L'utente deve **sempre e facilmente** poter esercitare questi diritti come descritto negli articoli del Regolamento UE 2016/679, che vanno dal *12 al 22*, riguardano i **DIRITTI dell'INTERESSATO**.

L'invio massivo viene spesso interpretato come SPAM mettendo a rischio l'invio di posta, è quindi necessario attivare un servizio dedicato che rispetti la normativa vigente.

I sistemi che ricadono nella categoria “agente sulla consegna dei messaggi” impediranno la consegna di qualsiasi messaggio non passi tutti i controlli, i sistemi “agenti sul contenuto dei messaggi” valutano automaticamente la consegna del messaggio tramite un sistema a punti a doppia soglia (deliver/tag/drop) e infine i “sistemi che interagiscono con l'utenza finale” valutano e bloccano l'apertura di possibili link pericolosi. **Questo vi può permettere di risparmiare sull'acquisto di licenze commerciali.**

SMTP Server

Al fine di

- evitare rallentamenti nell'uso della Webmail Zimbra ed eventuali ritardi nella consegna delle email a causa di invii massivi o automatizzati da parte degli utenti verso domini esterni
- impossibilità di inviare mail verso indirizzi esterni a causa del blacklisting di applicativi interni compromessi
- non cedere a fornitori terzi le credenziali di autenticazione riservate agli utenti dell'ente
- garantire la consegna di notifiche o allarmi anche in caso di temporanea indisponibilità del servizio per irraggiungibilità (connettività temporaneamente indisponibile)

Il servizio SMTP dovrà essere erogato dal fornitore dell'applicativo o degli applicativi che dovranno inviare notifiche.

Qualora il fornitore dell'applicativo non intenda offrire tale servizio, o non abbia le competenze per farlo, Studio Storti potrà fornire al cliente supporto per la configurazione di un "server smtp di appoggio" parallelo a Zimbra. La manutenzione e la gestione di quest'ultimo sarà a carico dell'azienda committente.

Offerta tecnica

La presente offerta tecnica è relativa alla fornitura, installazione e messa in produzione, ivi comprese tutte le componenti hardware e software, di quanto necessario al fine di attivare, presso i nostri datacenter, il servizio di posta elettronica dell'ente committente.

Nel dettaglio l'offerta comprende i seguenti servizi:

- Manutenzione del sistema, comprese attività di Backup e Disaster Recovery;
- Fornitura di caselle di posta elettronica con numero illimitato di user alias e domain alias
- Mantenimento e gestione del Database utenti

Per quanto concerne le caselle di posta elettronica Studio Storti Srl provvederà a:

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

Gestione del servizio

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 vigente

Funzionalità posta elettronica

Tutti gli utenti, nessuno escluso, potranno usufruire delle funzionalità del sistema di posta elettronica e messaggistica (posta, rubriche, agende, drive, Chat, mobile, ecc.....)

- Supporto protocolli di invio e ricezione sicuri;
- Trasmissioni cifrate per la riservatezza della PE (HTTPS);
- Controllo antivirus con aggiornamento Automatico dell'antivirus;
- Possibilità di controllo ed eventuale blocco (da concordare con il nostro servizio assistenza) dei documenti allegati ai messaggi;
- Possibilità di utilizzo della posta elettronica attraverso una interfaccia Web user Friendly in italiano;
- caselle da “n.” GB (vedasi offerta economica) con traffico illimitato. Lo spazio sarà comunque configurabile dall'ente e l'accessibilità è garantita 24X 7X 365. Sarà possibile creare 3 COS (class of service) differenti sulla base dello spazio che si vorrà assegnare a ogni singolo utente.
- Dimensione complessiva dei File allegabili fino a 25MB (dimensione impostata per l'intero sistema)
- Filtri antispam atti a garantire un ottimo livello di servizio, in particolare lo spam per singola casella sarà inferiore a 5% del totale delle Email ricevute (statistica su base annua);
- Possibilità di accettare posta solo da server non pericolosi e possibilità di filtraggio per ogni singolo utente;
- Possibilità di attivazione di whitelist e Blacklist per ogni singolo utente a livello centralizzato;
- Disponibilità di statistiche giornaliere sull'utilizzo della PE tramite l'interfaccia WEB;
- Sincronizzazione Actrivesync PUSH di posta elettronica, rubrica e calendari da dispositivi Windows Mobile, Apple, Android ;
- Ripristino, su richiesta del committente, del contenuto dell'intero server e/o oggetti (cartelle, caselle) archiviati. Il sistema di Backup di Zextras consentirà, una retention minima garantita di 31 giorni

Il sistema prevede due livelli di segnalazione del raggiungimento del limite accordato:

- 1- Il soft limit configurabile che invia l'utente a liberare spazio in quanto raggiunto il limite, senza bloccare nulla;
- 2- l'hard limit al raggiungimento del quale l'utente viene inabilitato alla ricezione di nuove mail senza comunque bloccare l'accesso alla casella.

È comunque possibile predisporre dei warning che avvisino gli amministratori all'avvicinamento della soglia di spazio definita.

Modalità di interfacciamento utenti

Il Servizio di Posta Elettronica proposto garantisce la possibilità di accedere alla propria casella attraverso le tre tipologie di interfaccia web di Zimbra.

Il sistema proposto non richiede l'utilizzo di alcun particolare software e garantisce la più completa compatibilità con tutti gli applicativi di mercato che lavorano su protocolli standard.

Servizio di assistenza

Si garantisce un servizio di assistenza con le seguenti modalità:

- * assistenza remota tramite help desk (09,00-13,00 14,00-18,00) nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì
- * assistenza telefonica (0444/782140) o mezzo mail (tecnico@studiostorti.com) ai referenti dei Sistemi Informativi preventivamente individuati nei modi e negli orari specificati al punto precedente con presa in carico IMMEDIATA della problematica.
- * possibilità di segnalare eventuali malfunzionamenti e di richiedere assistenza 24 ore su 24;
- * è previsto un evoluto e specifico sistema di monitoraggio h24/365 che segnala al nostro personale ogni tipo di possibile malfunzionamento in modo da poter intervenire proattivamente evitando disservizi;

È sempre 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 di seguito elencati a titolo esemplificativo

- * creazione nuova casella;
- * sostituzione password;
- * utilizzo web mail;
- * cancellazione caselle inutilizzate;
- * interpretazione dei warnings o dei messaggi di errore che possono comparire durante l'utilizzo della Posta Elettronica;
- * Gestione problematiche legate allo SPAM (ad esempio: configurazione filtri...)
- * eventuale istruzione ai referenti IT per l'importazione degli archivi locali degli utenti

Offerta economica

n. 280 caselle da 2GB
n. 150 caselle da 10GB
n.30 caselle da 30GB

Totale annuale a voi riservato €uro:8.580,00

Condizioni d'offerta

Prezzi esclusa IVA 22%

Pagamento mezzo Bonifico Bancario 30gg d.f. La fatturazione avverrà alla messa in produzione del sistema, ovvero il momento in cui il sistema inizia a inviare e ricevere mail.

Validità offerta 30gg dalla data odierna.

Per quanto non espressamente citato in offerta si rimanda alle condizioni generali <http://studiostorti.com/files/CondizioniGenerali.pdf> e all'accordo sulla protezione dei dati http://studiostorti.com/files/Accordo_protezione_dei_dati_studio_storti.pdf

E' previsto, per tutta la durata contrattuale, l'eventuale aggiornamento tecnologico alla piattaforma Zextras Cloud (con eventuale passaggio a Zextras Corbonio SAAS Agid) e l'aggiunta di eventuali funzionalità senza nessun esborso aggiuntivo.

Per Studio Storti
Andrea De Lorenzi