



Richieste dell'Ente	Riscontri di CSI
<p>1. PDND – a pag 152 del catalogo viene riportata la dicitura “Interoperability PDNDModI Platform: tenant dedicato, canone erogazione/fruizione fino a 50 API (da 50.001 a 100.000 abitanti)”. Ci sembra che la soglia a 50 API sia un limite molto stringente. E’ possibile toglierlo?</p>	<p>Nessun problema a far rientrare nel canone un incremento del 15/20% rispetto alle 50 API; per il 2026 si prevede una modifica in catalogo in funzione delle statistiche d’uso degli enti.</p>
<p>2. E’ necessario che Città Facile modifichi la modalità di fruizione dei servizi ANPR e ISEE. Attualmente questi servizi sono fruiti direttamente in PDND, devono invece essere fruiti attraverso l’infrastruttura gateway da noi appositamente attivata con il CSI per governare le interoperabilità esterne.</p>	<p>Verrà realizzato entro fine 2025.</p>
<p>3. Il CSI per tutti i suoi servizi di software o di piattaforma, dovrà mettere a disposizione dell’Ente un sistema di gestione dei ticket affinché incidenti e richieste siano tracciati e strutturati per un’interazione congrua tra richiedente e operatori e per una ricerca dei ticket facilitata (per chiave, data, richiedente, ecc). Inoltre il sistema dovrà avere una dashboard che consenta di analizzare i dati delle richieste/incidenti e attività svolte in una fascia temporale variabile.</p>	<p>Esiste una FORM per la gestione delle richieste di assistenza in modo che possano essere opportunamente inserite in forma strutturata nel sistema di tracciatura utilizzato dal CSI. Ad ogni richiesta il FORM assegna un numero univoco di Ticket che può essere utilizzato dall’operatore per vedere l’iter di gestione della richiesta.</p> <p>Il form è utilizzato per le sole richieste di assistenza, mentre per le evolutive viene utilizzato un file Excel strutturato con il cliente.</p> <p>Questa form è prevista per Città Facile</p>
<p>4. Avendo l’Ente la necessità di gestire diversi account, vorrebbe farlo in autonomia ma Città Facile consente la gestione del provisionig/deprovisioning solo con richieste a CSI. Nel Catalogo Città Facile (pag 129)</p>	<p>Quel numero si riferisce alle sole chiamate di assistenza how to use e gestione credenziali e rientrano nel canone annuo. Nell’ambito del contratto riteniamo che possano rientrare anche le richieste di assistenza specialistica per le quali si prevede un impegno risolutivo</p>

sono previste 50 chiamate di **assistenza how to use**. Ogni richiesta di provisioning / deprovisioning va a scalare il monte di 50 richieste previste? Una volta consumate le 50 richieste si passa al consumo della manutenzione evolutiva (extra canone)?

di max due/tre ore.

Al raggiungimento delle 50 richieste comprese nel canone, ciascuna nuova richiesta verrà risolta utilizzando le giornate a consumo.

Non essendo possibile stimare a priori un costo a singolo ticket (non presente a catalogo), e data la diversa tipologia di interventi richiesti, verranno utilizzate le relative giornate a consumo, presentando all'ente una reportistica periodica delle stesse pervenute con il relativo impegno.

Diverso il discorso per le richieste di assistenza specialistica che non sono comprese in quanto superiori alle tre ore e che prevedono una fase preliminare di analisi. Queste richieste saranno opportunamente analizzate e verrà restituito all'ente una quantificazione economica per una sua approvazione a procedere utilizzando le giornate a consumo.

La maggior parte delle richieste che pervengono attualmente all'assistenza sono di tipo specialistico pertanto i tempi di risoluzione variano in funzione dell'attività da svolgere, della raccolta requisiti richiesti all'Ente e della relativa accettazione, pertanto gli SLA non sono applicabili.

Per quanto riguarda le utenze, i 50 ticket previsti nel canone, includono la generazione di nuove credenziali, in conformità agli standard di sicurezza, si tratta di un'attività che non può essere delegata al cliente ma deve essere svolta necessariamente da Csi.

In fase di start-up si era proceduto alla creazione delle credenziali agli utenti da voi comunicati, utenti ulteriori possono essere aggiunti contattando l'assistenza.

Per quanto riguarda la profilazione, questa rientra nelle attività di assistenza (50 ticket), poiché non è possibile modificare il back office in modo che l'ente operi in autonomia. Questa necessità sarà valutata come un'evolutiva del prodotto.

Le parti si riservano di verificare entro il mese di ottobre dell'anno in corso il tipo di

utilizzo dei servizi in contratto a partire da quelli relativi ai 50 ticket anche in considerazione della richiesta formulata dal Comune di avere autonomia nella gestione dei profili.

5. Il Comune di Cremona sta implementando una gestione centralizzata degli account per tutte le applicazioni SaaS, adottando l'**Identity Provider** (IdP) AuthPoint di WatchGuard. La reference architecture dell'Ente richiede che i fornitori di servizi SaaS supportino il protocollo SAML2 o OpenID Connect per la verifica dell'utenza attraverso l'IdP dell'Ente e ove possibile le utenze applicative vengano sincronizzate con l'Active Directory dell'Ente attraverso il protocollo LDAPS su VPN Site2Site.

Si tratta di chiarimenti tecnici non oggetto di contratto CTE, pertanto, si rimanda ad un successivo approfondimento.

6. Nell'accordo di acquisizione di Città Facile è prevista la realizzazione dei **26 servizi digitali** proposti nel bando 1.4.1 (offerta scaturita in fase di scouting) In realtà l'esigenza del Comune di Cremona è inferiore ma comunque avanza la richiesta di realizzare sicuramente ulteriori 6 Servizi e ulteriori 10 da valutare. Si possono quindi considerare realizzabili questi 16 senza ricorrere alla manutenzione evolutiva (extra canone), Concordando tempi e funzionalità con il Comune di Cremona?

Città facile offre un proprio catalogo standard di servizi che l'ente può scaricare ed utilizzare in autonomia. Eventuali richieste di variazione su tali moduli standard dovranno essere richieste e valutate e gestite come attività a consumo o evolutive.

Nella PTE viene riportato:

“La soluzione mette comunque a disposizione tutti i 26 servizi indicati dal bando (modulo istanze), già pronti per essere attivati qualora l'ente ritenesse utile farlo, oltre a quelli previsti specificamente in questa proposta.”

7. Posta elettronica

Per la piattaforma di **posta** le parti precisano quanto segue:

1. I profili hanno quantitativi di utenza: Profilo 1 = 230; Profilo 2 = 635; Profilo 3 = 42
2. Non ci sono limitazioni di spazio per almeno 15 account
3. Si possono portare almeno 14 account da 30G a 50G
4. Si possono portare almeno 25 account da 20G a 30G
5. *l'impostazione del tempo di conservazione dei log del sistema di posta elettronica continui ad essere di 21 giorni in luogo dei 7 giorni indicati in catalogo (pag 138), mantenendo inalterate le finalità per cui sono conservati e nel continuo rispetto dei principi di necessità e proporzionalità imposti dalle norme in materia di protezione dei dati personali, come da email di "Info Uc"*

info_uc@csi.it del 31/7/2024

6. La congruità espressa a pag 140 del Catalogo sia riferita all'accordo quadro PRINCO 2 anziché Princo
7. venga attivato il supporto all'utilizzo delle funzioni di amministrazione delle utenze dato che queste ultime vengono svolte direttamente dal personale dell'Ente;

Il Comune di Cremona richiede le seguenti caratteristiche del Servizio di Posta elettronica e il CSI Risponde in grigio

Caratteristiche del servizio:

8. *utilizzo di caselle condivise alle quali gli utenti possono avere accesso in delega utilizzando le proprie credenziali. Attualmente il Comune di Cremona fa largo uso di caselle condivise che devono essere mantenute e deve essere garantita un'ulteriore espansione, se richiesta;*
si conferma
9. *DRIVE (Valigetta) con possibilità di condividere (internamente ed esternamente) cartelle di documenti e singoli file;*
si conferma, con la precisazione che il "drive" a cui si fa riferimento è un add-on che era stato integrato quando Studio Storti era vs. fornitore: ora Studio Storti non lo mantiene più e quello che noi offriamo nel contesto della nostra soluzione è la "valigetta" nativa di Zimbra, che ha lo stesso tipo di funzionalità ma non è identicamente la stessa cosa. Perciò preciseremo "Valigetta Zimbra" con possibilità di condividere (ad utenti interni al dominio in lettura/scrittura e ad utenti esterni in sola lettura) cartelle di documenti e singoli file"
10. *Editing OnLine Collaborativo. Si richiede la possibilità di potere creare e modificare congiuntamente documenti online attraverso la Suite LibreOffice. LibreOffice Online è la versione cloud della suite libera sviluppata sotto l'egida di The Document Foundation. La versione web di LibreOffice è composta dal modulo di videoscrittura Writer, dal foglio elettronico Calc e Impress per la realizzazione di presentazioni. Inoltre, utilizza lo stesso motore di rendering della versione desktop e quindi riesce ad editare, oltre ai formati OpenDocument, OOXML (docx, xlsx, pptx) ed anche i file legacy Microsoft (doc, xls, ppt) senza nessuna conversione;*
si conferma
11. *Team servizio Chat e video 1:1; per tale servizio si richiede una app specifica per l'uso da mobile (Zextras Chats), condivisione dello schermo;*
si conferma specificando "per le caselle di Profilo 2"
12. *TeamPro Chat e video di gruppo, condivisione dello schermo 1:n; file sharing 1:n; creazione di canali e spazi (argomenti) di chat di gruppo; deve essere prevista la fornitura per tutti utenti; team deve permettere di attivare riunioni ma anche di programmarle e deve avere la funzionalità di waiting (lasciare in attesa il richiedente di partecipazione fino ad approvazione dell'organizzatore);*

si conferma specificando “per le caselle di Profilo 3”

13. Rubrica di immediato utilizzo; la rubrica dovrà poter essere condivisa (totalmente o parzialmente) con gli altri membri del team;

si conferma

14. Funzionalità di Agenda ed Impegni;

si conferma

15. Il servizio deve garantire la disponibilità di calendari risorse (sale/attrezzature/automezzi) per condivisione ai gestori;

si conferma

16. accesso alla posta da parte degli utenti con protocolli imaps e smtps;

si conferma

17. eventuale integrazione con LDAP dell'Ente (da approfondire);

la nostra precisazione è la seguente “Mantenimento delle utenze di accesso alle caselle su LDAP Servizi di Rete di CSI associato alla piattaforma di Posta Elettronica”

18. Portale di amministrazione degli account a disposizione del CED del Comune comprese le eventuali utility per creazione e gestione di caselle condivise e risorse.

si conferma

19. possibilità di creazione massiva di nuovi account tramite importazione di file .csv; la password viene generata automaticamente da PSNET in base al codice fiscale dell'utente;

si conferma precisando quanto segue “possibilità di creazione massiva di nuovi account tramite apertura di un'apposita richiesta con in allegato file .csv contenente tutte le informazioni necessarie per la creazione delle utenze; la password viene generata automaticamente da PSNET in base al codice fiscale dell'utente”

20. backup in tempo reale a livello atomico di tipo transazionale: backup a caldo, continuo, in tempo reale senza schedulazione, sia dei dati che della configurazione;

si conferma

21. mantenimento per almeno 31 giorni solari del backup giornaliero;

Per le politiche di backup fa fede quanto descritto nel catalogo

22. ripristino, su richiesta del personale tecnico dell'Ente, del contenuto dell'intero server e/o oggetti (cartelle, caselle) archiviati.

si conferma

23. backup giornaliero, secondo la normativa di riferimento, dei tracciati log relativi al transito di tutti i messaggi ricevuti ed inviati, da effettuarsi su supporto dedicato ed effettuandone la conservazione per 6 mesi;

Fa fede quanto descritto nel catalogo: backup giornaliero, secondo la normativa di riferimento, dei tracciati log relativi al transito di tutti i messaggi ricevuti ed inviati. I log del servizio di posta elettronica (relativi alla sola "envelope" dei messaggi ricevuti ed inviati - mittente, destinatario, data/ora - ed ai riferimenti temporali delle operazioni effettuate sulla casella - autenticazione, operazioni su mailbox, EAS, condivisioni, calendari, rubriche, conversazioni e meeting) sono conservati per un massimo di 7 giorni

24. sincronizzazione, via protocollo NTP, con una fonte di tempo ufficiale di rete;

si conferma

25. funzione di indicizzazione degli allegati per agevolare le ricerche;

si conferma

26. interfaccia Web browser conforme agli standard HTTP (Hyper Text Transfer Protocol) e HTTPS (Secure Hyper Text Transfer Protocol) e HTML5;

si conferma

27. interfaccia Webmail dedicata in italiano in grado di permettere agli utenti la completa fruibilità delle funzionalità messe a disposizione dal sistema di posta elettronica con accesso esterno configurato nel dominio "comune.cremona.it" e "ext.comune.cremona.it" e con possibilità di creare un tema grafico personalizzato;

si conferma

28. servizio "mobile" con protocollo ActiveSync Push per l'accesso alla casella di posta e la condivisione di caselle e cartelle di posta, calendari, rubriche e task sui dispositivi mobili senza necessità di un "client" installato:

- a) sincronizzazione push dei dati
- b) supporto del protocollo Exchange ActiveSync (EAS);
- c) integrazione con la Global Address list;
- d) sincronizzazione di tutti gli elementi condivisi (posta, calendari, rubriche);

si conferma

29. possibilità di utilizzo anche di app specifiche per uso posta e chat;

si conferma

30. meccanismi Antivirus per la protezione da codice dannoso (Virus, Worm, Trojan Horse, etc.) in tutte le forme possibili (Macro, Java Applet, codice eseguibile, link ostili, etc.) eventualmente veicolato sui messaggi e sui loro allegati, che siano in grado di rilevarlo e rimuoverlo; il meccanismo antivirus deve disporre di tecniche di alerting e reporting ed

essere costantemente aggiornato, in particolare, deve prevedere un collegamento sicuro al produttore del software antivirus con aggiornamento automatico ad intervalli di tempo non superiori alle 24 ore, in modo da poter disporre in tempo reale degli aggiornamenti e ricevere assistenza su virus sospetti non ancora registrati; il meccanismo antivirus deve essere in grado di filtrare e proteggere i messaggi scambiati attraverso tutti i protocolli supportati dal server di posta;

si conferma

31. meccanismi Antispam per filtrare i messaggi indesiderati, denominati UCE (Unsolicited Commercial Email) o SPAM, basati sui seguenti criteri:

1. regole di filtraggio e classificazione di ogni messaggio in transito;
2. identificazione di messaggi di posta originati da worm noti;
3. identificazione messaggi di posta provenienti da indirizzi di rete non corrispondenti al dominio della casella di posta del mittente;
4. blocco delle utenze e segnalazione all'amministratore in caso di Phishing;
5. verifica dei link presenti nelle mail con sostituzione del link qualora l'analisi evidenzi il puntamento ad un oggetto dannoso;
6. gestione della posta indesiderata (spam) per singolo utente, con possibilità di valutare i messaggi in cartella "posta indesiderata" come spam (e quindi non ricevere più messaggi di quella tipologia) o "non spam" (e quindi passarla direttamente in Inbox);

si conferma

32. *Possibilità di attivazione di whitelist e Blacklist per ogni singolo utente a livello centralizzato;*

*Ogni singolo utente ha possibilità di specificare nelle Preferenze della propria casella eventuali mittenti da bloccare o da accettare esplicitamente; esiste poi la possibilità di configurare whitelist e blacklist direttamente a livello motore antispam ma vengono definite **a livello di dominio di posta** (non singolo utente) ed è un'attività che va fatta **via linea di comando sul server**, quindi non è possibile effettuarla direttamente ma va sempre richiesta dal cliente mediante apertura di ticket.*

Pertanto si tratta di "Possibilità di attivazione di whitelist e blacklist per ogni singolo utente mediante richiesta a CSI"

33. *Condizioni di rientro favorevole per evitare Lock-in al termine contrattuale: prodotto open; restituzione immediata dei dati a termine contratto e mantenimento di almeno due mesi nel vostro sistema dei dati, prima della distruzione;*

si conferma

34. *Nella fornitura devono essere comprese tutte le attività e i servizi necessari al nuovo sistema di posta elettronica, quali ad esempio certificati SSL.*

si conferma

35. *Il servizio di Posta Elettronica è sottoposto a monitoraggio per quanto riguarda l'Application Performance Index (APDEX) e il Tempo di disponibilità (DSPAPP) come previsto per le Piattaforme e Soluzioni Applicative. La descrizione e la formulazione è*

riportata al paragrafo 3.4 dell'Allegato tecnico SLA del Catalogo CSI 2023.

si conferma

36. Utilizzo di un Servizio di autenticazione SAML 2.0 di terzi per l'MFA

si conferma, ma è una funzionalità ancora in corso di consolidamento: per il momento è garantita la funzionalità di MFA nativa di Zimbra

37. **Si conferma inoltre che l'assistenza intesa come supporto all'utilizzo delle funzioni amministrative è compresa nell'offerta (ovviamente si presume che si tratti di richieste di how to use e non di un corso formativo).**