

Spett.le
Comune di Druento
Via Roma, 21 - 101040 Druento (TO)
Alla c.a. Francesco Bevacqua, Andrea Pelullo

Oggetto: Servizio di Posta Elettronica & Collaboration Zextras Carbonio erogato in modalità Cloud qualificato SAAS ACN.

Zextras Carbonio è un prodotto **Open Core** in quanto basato sulla versione CE Community Edition (AGPL).

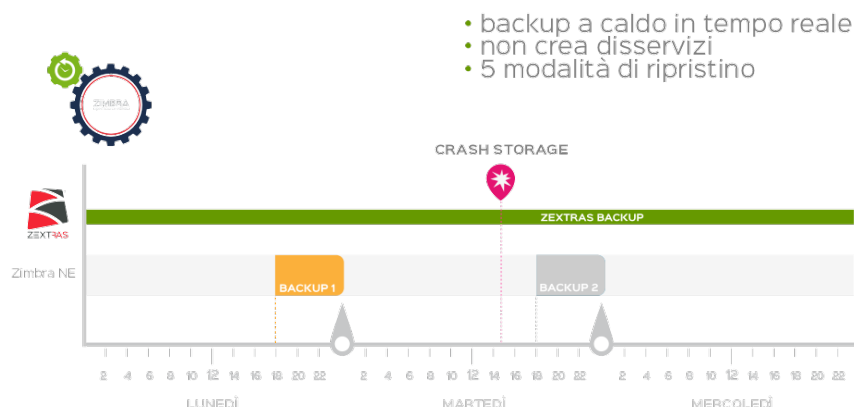
La proposta del Cloud SAAS di Studio Storti può essere spinta da valutazioni di tipo economico e di tipo tecnico in quanto l'utilizzo di alcune delle tecnologie di seguito descritte permetteranno un risparmio immediato e un ancor più evidente vantaggio futuro.

I vantaggi saranno percepiti sia dall'utenza che dagli amministratori di sistema garantendo la massima continuità di servizio (comma 3, lettera b dell'art. 50-bis del DLgs. N. 82/2005) attuando un miglioramento sensibile di processi organizzativi e tecnologici. L'ottimizzazione dei flussi e dei processi di comunicazione interni avverranno attraverso nuove funzionalità del sistema di messaggistica mentre il disaster recovery verrà garantito da Zextras attraverso il sistema di backup e restore a caldo in tempo reale e la possibilità di gestione di storage multipli come di seguito descritto.

Le recenti normative hanno evidenziato come le problematiche di continuità operativa e disaster recovery siano oggi ancora più importanti rispetto al passato. I livelli di servizio sono usualmente definiti da due parametri:

1. Recovery Time Objective (RTO): il tempo massimo che intercorre tra la produzione di un dato e la sua messa in sicurezza (ad esempio attraverso backup) e, conseguentemente, fornisce la misura della massima quantità di dati che il sistema può perdere a causa di guasto improvviso.
2. Recovery Point Objective (RPO): la quantità di dati che si è disposti a perdere.

Riteniamo non idonea ed insufficiente per una PA la sola garanzia di servizio al 99,9% su base annua, se non completata da un backup transazionale REAL TIME a caldo che permetta RPO e RTO pari o tendenti a 0. In questo modo non sarà più necessario assumersi la responsabilità di quanti dati si è disposti a perdere.



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

Inoltre, l'azienda ha conseguito la qualificazione SaaS per il servizio Zextras Carbonio Cloud rispondente ai requisiti posti dall'Agenzia per la Cybersicurezza nazionale e oggi presente nel Marketplace.

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://www.acn.gov.it/portale/w/sa-2270>)

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/Accordo_protezione_dei_dati_studio_storti.pdf

Secondo quanto stabilito dall'**articolo 28**, comma 3 del **GDPR**, **Studio Storti viene nominato** dal 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.

La nostra offerta comprende:

- installazione
- setup
- migrazione dagli attuali sistemi che potrà essere programmato al fine di minimizzare i disservizi all'utenza
- supporto alla configurazione lato pubblico (DNS: mx, txt etc.)

Di seguito alcuni aspetti peculiari della proposta Zextras Carbonio di Studio Storti:

- La Suite Zextras comprende al suo interno alcuni moduli antispam e antivirus che permetteranno di eliminare o ridurre l'acquisto di prodotti terzi a licenza.
- La normativa su continuità operativa e disaster recovery ci richiede di dichiarare quali sono le tolleranze che siamo disposti ad accettare relativamente alla perdita dei dati e ai tempi di disservizio. Zextras backup consente di avere tolleranza "0" sulla perdita di dati. (generalmente i backup vengono effettuati nella modalità full-incrementali per tanto la perdita dei dati può arrivare fino a 23h59min).
- Caselle condivise. Possibilità di creare caselle condivise: si tratta di caselle di ufficio (es: sistemi informativi) alle quali gli utenti possono avere accesso in delega utilizzando le proprie credenziali.

~ • ~

Valutate le vostre esigenze specifiche vi proponiamo di seguito la nostra proposta per la messa in produzione e migrazione al nuovo server di posta elettronica Zextras Carbonio per i vostri utenti.

Zextras Carbonio è una soluzione modulare, pertanto ogni cliente potrà scegliere quali funzionalità attivare sulla base delle specifiche esigenze. Si potrà usufruire di funzioni avanzate e gli utenti potranno accedere alle funzionalità di collaborazione aziendale (posta, calendari, rubriche, gestione file, messaggistica istantanea) attraverso un browser Web in un unico ambiente di lavoro digitale con estrema semplicità.

Si tratta di un prodotto completo che consente di filtrare in modo sicuro i contenuti attraverso antispyam e antivirus dedicato.

Si tratta di un prodotto completo che consente di filtrare in modo sicuro i contenuti attraverso antispyam (spamAssassin, Razor, Pysor, DNSBL, URLRBL, SPF, DKIM e DMARC), moduli custom come PostScreen per gestire i picchi di connessioni ed antivirus (CLAMAV con un modulo aggiuntivo per le macro-pericolose negli allegati MSOffice).

Sarà inoltre possibile consultare posta, rubriche e agende, files e chats dell'account di posta attraverso dispositivi mobili. Di seguito l'elenco delle principali funzionalità:

Funzionalità standard

Client WEB di posta. Zextras Carbonio offre un moderno e avanzato Client Web di posta elettronica personalizzabile con Loghi e colori.

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

Calendario. Zextras Carbonio offre la possibilità di creare diversi calendari personali, nei quali inserire i propri appuntamenti. Le agende possono essere condivise (totalmente o parzialmente) con gli altri membri del team.

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

Caselle condivise. Si tratta di caselle di ufficio (es: ufficio comunicazione) alle quali gli utenti possono avere accesso in delega utilizzando le proprie credenziali. Tali caselle sono visualizzate all'interno dell'account personale dell'utente il quale ha facoltà di risposta impiegando personalità differenti. Attraverso questa funzionalità, la posta in uscita verrà archiviata nella posta inviata della casella condivisa. Grazie a questa funzione si riducono le liste di distribuzione evitando la moltiplicazione degli oggetti e conseguentemente si otterrà un significativo risparmio di spazio.

Files. Zextras Files permette la creazione e gestione di cartelle per il deposito e la condivisione a livello di utenti e gruppi di lavoro dei documenti. **Editing OnLine Collaborativo.** Offre inoltre la 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, dal foglio elettronico e modulo 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. (per il servizio on site sarà necessario prevedere una macchina aggiuntiva opportunamente dimensionata previa consultazione con la squadra tecnica di Studio Storti).

Carbonio Chats Integrato direttamente nella piattaforma, offre agli utenti la possibilità di gestire comunicazioni chat e videochat 1:1 e 1:N con utenti interni.

Zextras APP. Scaricabile direttamente da Play Store ed Apple Store permette di utilizzare da dispositivi mobili le applicazioni native Zextras Carbonio Mail per la gestione di posta, rubriche, agende, APP Zextras Files, APP Carbonio Chats. È possibile eseguire l'accesso a più account contemporaneamente per inviare, ricevere e gestire le proprie e-mail.

Admin. Tramite il modulo Zextras Admin è possibile attribuire diritti di "Admin Delegato" a uno o più utenti per garantire l'esecuzione di tutte le operazioni di account provisioning. Permette inoltre di definire limiti di quota disco, classi di servizio e numero di utenti su tutti i domini, creando confini efficaci ed invalicabili che aiuteranno a mantenere la situazione sotto il più completo controllo. Gli Admin Delegati hanno accesso alla Console di Amministrazione esattamente come gli Admin Globali, ma in una modalità di gestione ridotta che permetterà loro di visualizzare e modificare solo gli elementi permessi dal loro ruolo.

Backup. Questo modulo implementa un sistema di *backup in tempo reale* grazie al quale non è più necessaria la pianificazione del backup e della gestione dei parziali – in quanto ogni informazione e modifica al sistema nonché ai dati in esso contenuti viene salvata istantaneamente su un path di backup.

Zextras Carbonio Chats Advanced. Funzionalità che permette di effettuare call e video-meeting 1:1 e 1:N sia con utenti interni che esterni all'infrastruttura, la creazione di stanze e programmazione dei meeting, di condividere lo schermo, una finestra specifica o una scheda del browser nonché di registrare le riunioni su storage personale (Files del proprio account). I moderatori possono decidere a chi concedere l'accesso alla videochiamata selezionando gli utenti fra quelli presenti nella sala d'attesa virtuale.

2FA – Autenticazione 2 fattori. 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 inoltre è compatibile con l'**Autenticazione SAML**. Il cliente può scegliere di richiedere il secondo fattore di autenticazione solo per IP esterni all'azienda.

Zextras EAS (attivabile su richiesta a pagamento). Zextras implementa uno stack **Exchange Active Sync** che permette la sincronizzazione di tutti i dispositivi e i client che supportano tale protocollo. Questo include la maggioranza di cellulari e tablet e alcuni client desktop come le versioni più recenti di Windows Mail e Microsoft Outlook. La sincronizzazione può essere gestita a livello di singolo utente o di classe di servizio: una volta scelti quali utenti o quali classi di servizio possono usufruire delle funzioni di sincronizzazione, il modulo si occuperà autonomamente di tutto il resto.

Antispam e antivirus

Zextras Carbonio nella configurazione da noi proposta avrà tre livelli di antispam differenti, con tre tecnologie e modalità logiche di funzionamento differenti:

- Il primo sistema entrerà nel merito della CONNESSIONE e quindi dei requisiti formali richiesti dal protocollo di scambio posta, troncando sul nascere le connessioni.
- Un secondo sistema analizzerà gli HEADER DELLA MAIL, quindi, controllerà sia RBL esterne
- Il terzo sistema entrerà nel merito 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 cui formalmente risulti corretto.

La soluzione proposta include i seguenti sistemi di sicurezza Antispam.

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 delle connessioni fraudolente (verifica record PTR)
- Verifica IP e indirizzi mittenti su RBL multiple al fine di bloccare all'origine qualsiasi connessione o messaggio da spammer noti.
- Verifica dei record SPF per la validazione della coppia mittente/server d'origine.
- Verifica della eventuale firma DKIM per verificare se il messaggio è stato autorizzato da un server con chiave privata autorizzata.
- Verifica della policy DMARC del mittente per rafforzare SPF/DKIM.
- Sistema per il rifiuto temporaneo di e-mail da mittenti sconosciuti atto a forzare il retry da parte del server d'origine, se legittimo.
- Gestione di quote per la regolazione del flusso di messaggi con blocco automatico temporaneo degli invii ritenuti massivi e sospetti.
- Controllo Antivirus di ogni messaggio in entrata. Qualsiasi e-mail 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.
- 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.

I sistemi Antispam entrano in azione in catena secondo l'ordine in cui sono riportati. I sistemi che ricadono nella categoria agente sulla consegna dei messaggi impediranno la consegna di qualsiasi messaggio non passi tutti i controlli, mentre i sistemi agenti sul contenuto dei messaggi valutano automaticamente la consegna del messaggio tramite un sistema a punti a doppia soglia (deliver/tag/drop). Questo vi può permettere di risparmiare sull'acquisto di licenze commerciali.

Servizio E-mail Security Advanced

Identifica automaticamente i potenziali attacchi che non utilizzano i malware e blocca gli attacchi grazie all'analisi di machine learning dei contenuti. Spesso i criminali assumono l'identità di persone importanti all'interno di un'organizzazione, oppure si spacciano per brand famosi per truffare i dipendenti. In assenza di malware o URL da rilevare, il servizio utilizza tecnologie di machine learning basate sull'elaborazione del linguaggio naturale (Natural Language Processing, NLP) per bloccare questi attacchi mirati di imitazione e-Business E-mail Compromise.

L'NLP è un ramo dell'intelligenza artificiale che si focalizza sull'aiutare a capire il modo in cui noi esseri umani scrivono o parlano. Questa tecnologia permette di comprendere le parole nel loro contesto, anziché individualmente, per poter riconoscere concetti come l'"urgenza" e la "richiesta" in un'e-mail, impedendo al messaggio di raggiungere gli utenti.

Per incrementare il livello di protezione esegue la scansione di tutte le e-mail in entrata, cercando nomi visualizzati che presentano variazioni dei nomi di questi utenti ed estendendo ulteriormente la protezione contro gli impostori che sfruttano il phishing.

Autentica tutti i mittenti senza bloccare le e-mail legittime utilizzando tecniche di autenticazione SPF, DKIM e DMARC e analisi delle "anomalie di intestazione". I cybercriminali sono esperti nell'utilizzare il social engineering negli attacchi. Ed è per questo che il sistema esegue la scansione in tempo reale di tutti i messaggi in entrata, alla ricerca dei principali indicatori di phishing, come lo spoofing di un brand e i tentativi di imitazione, grazie a tecniche di autenticazione SPF, DKIM e DMARC e all'analisi delle anomalie nell'intestazione. Individua e blocca le e-mail di phishing prima ancora che riescano a raggiungere i tuoi utenti.

Impedisce ai malware di raggiungere le caselle di posta degli utenti: grazie ai dati sulla reputazione e analisi del comportamento e tecnologie di machine Learning all'avanguardia impedisce a URL pericolosi e malware di raggiungere le caselle utente. Il pericolo del phishing non è il messaggio e-mail, ma piuttosto le azioni che questo messaggio può indurre a

compiere: spesso le e-mail di phishing includono link pericolosi e malware che i criminali cercano di convincerti ad attivare senza saperlo. La riscrittura time-of-click degli URL analizza tutti gli URL nel momento in cui vengono aperti, per bloccare o visualizzare un avviso per gli utenti; allo stesso tempo, il sandbox nel cloud esamina con la massima precisione tutti i file, mediante analisi a livelli multipli e modelli di machine learning all'avanguardia. Queste tecnologie garantiscono il blocco di minacce zero-day e dei malware sconosciuti nel giro di pochissimi minuti.

SPECIFICHE TECNICHE

Protezione delle e-mail

- Filtri antispam
- Scansione antimalware
- Sandbox nel cloud con analisi statica e dinamica allegati
- Rilevamento di URL malevoli
- Riscrittura time-of-click degli URL
- Analisi della reputazione
- Rilevamento delle anomalie nell'intestazione
- SPF (in entrata)
- DKIM (in entrata/in uscita)
- DMARC (in entrata)
- Implementazione della cifratura TLS (in entrata/in uscita)

Protezione contro gli attacchi di imitazione

- Protezione antiphishing contro gli attacchi di imitazione con elaborazione del linguaggio naturale
- Analisi del nome visualizzato (VIP e brand)
- Verifica dei domini simili a quelli legittimi

Gestione dei messaggi

- Scansione dei messaggi in entrata
- Scansione dei messaggi in uscita
- Gestione della quarantena account
- Elenchi di autorizzazione/blocco (solo per tenant dedicato)
- Banner e-mail per i messaggi in entrata (mittente attendibile, esterno, non attendibile) (solo per tenant dedicato)

SMTP Relay

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.

Al fine di offrire "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 regolamento europeo configura, in capo al responsabile, un dovere 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. Pertanto, il sistema di invio della piattaforma sarà dotato di limiti atti a tutelare la compliance succitata e il corretto invio dei messaggi ai destinatari.

In caso il cliente necessiti di un sistema per l'invio massivo o invio newsletter, Studio Storti metterà a disposizione un servizio opzionale specifico e dedicato per questo uso.

Al fine di rendere possibile l'accesso SMTP a sistemi applicativi del cliente, sistemi di notifica o altri client specifici verrà messo a disposizione un sistema SMTP specifico e separato dal principale di piattaforma per evitare rallentamenti nell'uso della webmail ed eventuali ritardi nella consegna delle e-mail a causa di invii massivi o automatizzati da parte degli utenti verso domini esterni.

Tale sistema consente l'invio fino a 2.000 messaggi/mese. Il limite potrà essere modificato sulla base delle specifiche esigenze del committente previo modifiche tecniche e contrattuali (per quest'ultime potete fare riferimento al vostro referente commerciale). L'upgrade consente inoltre il monitoraggio dell'utilizzo del servizio segnalando gli eventuali "abusi".

~ ● ~

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 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 massiva 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 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

Funzionalità posta elettronica

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

- Supporto protocolli di invio e ricezione sicuri;
- Trasmissioni cifrate per la riservatezza della Posta Elettronica (HTTPS);
- Controllo antivirus con aggiornamento Automatico
- 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 multilingua;
- 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);
- Sincronizzazione Activesync PUSH di posta elettronica, rubrica e calendari da dispositivi Apple e Android;
- Ripristino, su richiesta del committente, del contenuto dell'intero account 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 proposto garantisce la possibilità di accedere alla propria casella attraverso un'interfaccia web completa o attraverso le APP native. 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.

Migrazione

Per agevolare l'utenza e per effettuare una migrazione con "disservizio Zero" si consiglia una migrazione in più fasi come di seguito descritto. Questa attività verrà preceduta da una fase di test con la migrazione di alcune caselle allo scopo di valutare tempistiche e risultato.

Studio Storti si impegna inoltre a garantire

1. che l'attività di migrazione sarà completamente gestita in maniera conforme alle normative vigenti sulla sicurezza dei dati e privacy;
2. la disponibilità dell'archivio storico di tutti i messaggi (ricevuti, inviati, ~~in uscita~~, bozze) di ogni casella di posta elettronica ordinaria sui server attualmente in uso;
3. che il sistema potrà supportare un numero illimitato di domini e domain-alias.

La migrazione verrà effettuata in 3 fasi distinte:

1. Pre-migrazione del contenuto della casella nel server Zextras finché l'utente usa ancora il vecchio sistema

2. Passaggio in tempo reale della ricezione e invio mail dal vecchio server al nuovo con relativa disponibilità all'utente dell'utilizzo del nuovo account.
3. Post migrazione della differenza tra la prima migrazione e il momento dello switch. Questa modalità consentirà di avere un disservizio della casella di posta pari a zero e nessuna mail persa.

L'utente passando al nuovo server troverà tutti i suoi dati fino a momento della prima migrazione e dopo pochi secondi/minuti anche i dati movimentati nel periodo che intercorre tra la pre-migrazione e lo switch.

Suggeriamo di effettuare la migrazione dall'attuale sistema prima della scadenza naturale di eventuali contratti in essere, in modo tale che vengano garantiti possibili interventi da parte degli attuali fornitori per predisporre i sistemi alla migrazione (es. gestione dns). Inoltre, ai fini della migrazione è necessario avere un account con i privilegi amministrativi su tutti gli utenti.

Prevediamo inoltre una personalizzazione dei loghi dell'interfaccia web di Carbonio (a cura dei nostri grafici).

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 Ticket 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 ai referenti preventivamente individuati, 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

Impegni di Studio Storti

Studio Storti si impegna a fornire il servizio di assistenza per mezzo di personale adeguatamente qualificato e si riserva di programmare gli interventi di manutenzione accorpandoli in un certo numero di rilasci nel corso dell'anno. In ogni caso di aggiornamenti rilasciati nell'ambito dell'attività di manutenzione si garantisce che gli stessi siano compatibili con le versioni precedenti. Si ha la facoltà di segnalare a Studio Storti gli errori e i malfunzionamenti e la necessità di adattamenti ad altri programmi e sistemi operativi e qualsiasi miglioria del software che possa essere ritenuta utile. Studio Storti analizzerà le richieste, ne valuterà la fattibilità nell'ambito dei servizi inclusi. In ogni caso tutti i servizi di manutenzione sono erogati sulla base delle correzioni, degli adattamenti e delle evoluzioni che Studio Storti deciderà di implementare sulla base della propria esclusiva discrezionalità e senza alcun obbligo circa periodicità, tempistiche, tipologia o numero di interventi da effettuare.

Erogazione della manutenzione

I servizi di manutenzione saranno erogati attraverso le modalità che Studio Storti riterrà di volta in volta più opportune, come ad esempio l'applicazione di patch ovvero di nuove versioni del software che andranno a sostituire quella precedente. Una versione della soluzione che nel suo complesso risulti modificata senza un preliminare confronto tecnico, non sarà inclusa nella manutenzione oggetto della presente offerta.

In nessun caso Studio Storti sarà autorizzato a fornire assistenza diretta (di Primo Livello) al personale dell'ente. Si richiede che tutte le attività da eseguire sul server Zextras Carbonio siano preventivamente accordate con il coordinatore individuato. Per questa tipologia di attività è sempre garantita la presenza e l'intervento di più tecnici sistemisti o sviluppatori contemporaneamente. Le attività fuori orario dovranno essere preventivamente concordate tra le parti salvo fermi macchina bloccanti.

Sarà cura di Studio Storti la Manutenzione e aggiornamento dei sistemi e delle procedure legate al servizio fornito nel rispetto delle normative vigenti.

OFFERTA ECONOMICA

Servizio: **Zextras Carbonio SaaS ACN TRIENNALE**

Decorrenza: **01/01/2026**

Scadenza: **31/12/2028**

Canone per il triennio, Euro: 4.875,00.

Il canone include:

- la disponibilità dell'ambiente cloud SaaS ACN
- il supporto (Help Desk di II livello) diretto ai referenti del servizio (lun-ven 09-13/14-18))
- la gestione del DNS pubblico
- servizio AV/AS Evoluto (**Sophos** Email Security cloud)
- **N.o MAX caselle 70** (50x10GB, 10x25GB, 15x1GB).

Condizioni offerta:

- i prezzi sopra indicati si intendono IVA esclusa 22%
- pagamento: 30 gg. D.F.
- fatturazione: trimestrale posticipata e per competenza annuale in caso di servizio pluriennale.
- validità offerta: 90gg. 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

Per Studio Storti

Dario Griffa

329 8499929 dario.griffa@studiostorti.com

STUDIO STORTI SRL
Via dell'industria, 8
36040 Torri di Quartesolo
(VI) - Italy
C.F. e P.I. 03488860242

