

**ACCORDO QUADRO PER LA FORNITURA DI UN CATALOGO DI FUNZIONALITÀ CRM
SAAS PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI – ID 2370**

ALLEGATO 3

CAPITOLATO TECNICO - Parte Speciale

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC



INDICE

1.	CONTESTO	3
1.1.	Le Gare Strategiche e l'ambito CRM	3
1.2.	Definizioni e Acronimi.....	4
2.	OGGETTO E CONTESTO TECNOLOGICO	5
2.1.	Oggetto della Fornitura	5
2.2.	Funzionalità	7
2.3.	Dettaglio delle Funzionalità	8
2.3.1.	CRM 'classico' - Funzionalità Base.....	8
2.3.1.1.	CRM Customer Engagement Center (Macro funzionalità).....	8
2.3.2.	CRM 'classico' - Funzionalità Avanzate.....	9
2.3.2.1.	CRM Customer Engagement Center (Macro funzionalità).....	9
2.3.2.2.	Low-Code Application Platforms (Macro funzionalità)	10
2.3.3.	Marketing - Funzionalità Base	10
2.3.3.1.	Multichannel Marketing (Macro funzionalità).....	10
2.3.4.	Marketing - Funzionalità Avanzate	11
2.3.4.1.	Multichannel Marketing (Macro funzionalità).....	11
3.	FUNZIONAMENTO DELL'ACCORDO QUADRO.....	12
3.1.	I Fase.....	12
3.1.1.	Il Funzionamento del Catalogo.....	12
3.1.2.	Aggiornamento dei Bundle	13
3.2.	II Fase.....	13
3.2.1.	Scenari previsti	14
4.	UTENTI AGGIUNTIVI	16
5.	REQUISITI ORGANIZZATIVI.....	17
6.	DURATA	17
7.	MODELLO DI EROGAZIONE E REMUNERAZIONE	17
8.	EROGAZIONE DELLE FUNZIONALITÀ.....	17
9.	ESECUZIONE DELLA FORNITURA	17
9.1.	Modalità di esecuzione della fornitura	18
9.2.	Modalità di erogazione continuativa	18
10.	LIVELLI DI SERVIZIO.....	18
11.	PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE	19
12.	VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	19
13.	CYBERSICUREZZA.....	20
14.	EXIT STRATEGY E GRACE PERIOD	20



1. CONTESTO

La presente iniziativa è relativa alla conclusione di un Accordo Quadro Multi-Aggiudicatario (ex art. 54, comma 4, D. Lgs. 50/2016), relativo all'acquisizione di servizi **Cloud SaaS in ambito CRM** per le PP.AA.

Il presente Capitolato definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per i suddetti servizi. Le condizioni di cui al presente documento, gli atti e i documenti ivi richiamati, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

Le prescrizioni del presente Capitolato rappresentano i requisiti minimi dell'affidamento.

Si precisa che tutti i termini previsti dal presente documento sono da intendersi "solari", ove non diversamente stabilito.

L'Accordo Quadro verrà concluso con tutti gli operatori partecipanti, a condizione che rispettino i requisiti di partecipazione di cui al Capitolato d'Oneri e che quanto da loro offerto rispetti i requisiti minimi previsti dal presente Capitolato, in ogni caso secondo quanto descritto nel Capitolato d'Oneri.

Le offerte presentate da tali operatori, costituite da pacchetti di Funzionalità (Bundle) conformi a tali requisiti minimi, ognuno con il relativo prezzo, saranno inserite in un Catalogo messo a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni per i successivi affidamenti.

1.1. Le Gare Strategiche e l'ambito CRM

Le Gare Strategiche ICT a supporto dello sviluppo del Piano Triennale costituiscono l'insieme dei servizi che dovranno essere messi a disposizione delle Amministrazioni per consentire la definizione e l'implementazione della strategia per la Trasformazione Digitale della Pubblica Amministrazione Italiana. L'obiettivo è quello di creare il "sistema operativo" del Paese, ovvero una serie di componenti fondamentali sui quali definire ed erogare servizi più semplici ed efficaci per i cittadini, le imprese e la stessa Pubblica Amministrazione, con specifico riferimento al paradigma **CLOUD**.

Il presente Capitolato disciplina gli aspetti tecnici relativi a servizi cloud SaaS che riguardano l'ambito del **Customer Relationship Management (CRM)**, oggetto della presente iniziativa.

In particolar modo, verranno descritti i requisiti minimi richiesti ai concorrenti che identificano le caratteristiche funzionali atte a classificare ciascun prodotto SaaS (**Funzionalità Base**) e le modalità con le quali i concorrenti configureranno la propria offerta aggiungendo le **Funzionalità Avanzate** selezionandole tra quelle previste dal presente Capitolato.

Queste ultime consentiranno alle Amministrazioni di dettagliare specificatamente il proprio fabbisogno, che pertanto verrà identificato dai requisiti minimi (**Funzionalità Base – obbligatorie**) e dalle ulteriori funzionalità che ciascuna Amministrazione riterrà applicabili al proprio scenario (**Funzionalità Avanzate**).

L'unione dei due insiemi di requisiti - Funzionalità Base e Funzionalità Avanzate – rappresenterà il quadro dei requisiti minimi della singola Amministrazione ai fini dell'acquisizione dei prodotti in II fase.



1.2. Definizioni e Acronimi

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico si riportano i seguenti termini, intesi come:

- **Stazione Appaltante / Amministrazione Aggiudicatrice:** Consip S.p.A.;
- **Amministrazione / Amministrazione Contraente:** le Amministrazioni dello Stato, nonché le restanti Pubbliche Amministrazioni definite dall'articolo 1 del D.Lgs. n. 165/2001 (che ha sostituito l'art. 1 del D.Lgs. n. 29/1993), come modificato dall'articolo 1 della legge 145/2002, come richiamato dall'articolo 58, Legge 23 dicembre 2000, n. 388, nonché gli altri soggetti legittimati, che aderiscono all'Accordo Quadro nel periodo della sua validità ed efficacia;
- **Unità Ordinante/i:** gli Uffici e le persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti abilitati a effettuare le richieste di fornitura e ad emettere gli ordinativi, così come indicati nelle stesse richieste di fornitura;
- **Offerente / Concorrente:** impresa o concorrente plurisoggettivo che presenta offerta per la presente procedura;
- **Aggiudicatario/i dell'Accordo Quadro (Aggiudicatario/i / Fornitore/i):** operatore/i economico/i selezionato/i nell'ambito della presente procedura che offrirà/offriranno i propri Bundle SaaS CRM a seguito della stipula dell'Accordo Quadro;
- **Bundle:** pacchetto di Funzionalità Base e Avanzate CRM, offerto dal Concorrente;
- **Bundle "All Inclusive" - Consip:** pacchetto contenente tutte le Funzionalità CRM, sia Base che Avanzate, individuate da Consip;
- **Bundle "All Inclusive" Fornitore:** pacchetto contenente tutte le Funzionalità CRM Base e quelle Avanzate, offerte da un Fornitore;
- **Amministratore:** utente che possiede il pieno controllo tecnico/amministrativo delle funzionalità offerte;
- **Catalogo / Configuratore:** apposito strumento informatico messo a disposizione delle Amministrazioni per selezionare e ordinare le funzionalità CRM SaaS desiderate (contenute nei vari Bundle offerti);
- **Ordinativo/i di Fornitura (OdF):** il documento con il quale le Amministrazioni Contraenti, eventualmente anche attraverso le Unità Ordinanti, manifestano la loro volontà di acquistare i Bundle SaaS CRM oggetto del presente Accordo Quadro, senza riapertura del confronto competitivo secondo le regole stabilite;
- **Appalto Specifico (AS):** la procedura indetta dall'Amministrazione Contraente da utilizzare in caso di riapertura del confronto competitivo, secondo le regole stabilite dall'AQ (Accordo Quadro);
- **Contratto Esecutivo:** il contratto stipulato tra l'Amministrazione Contraente e l'Aggiudicatario a seguito del perfezionamento della procedura di acquisizione (OdF o AS);
- **Service Level Agreement (SLA):** elementi che regolano i termini qualitativi e i livelli di servizio richiesti;
- **AgID:** Agenzia per l'Italia Digitale;
- **CSP:** Cloud Service Provider;
- **Console di gestione del servizio:** una sezione apposita dell'applicazione da cui visualizzare i vari dati di utilizzo e

Classificazione del documento: Consip Public

Accordo Quadro ai sensi dell'art. 54 Del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di un Catalogo di Funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni – ID 2370

Allegato 3 - Capitolato Tecnico – Parte Speciale



attivare i servizi CRM SaaS;

- **CV:** centri di valutazione del Ministero dell'interno e del Ministero della difesa;
- **CVCN:** Centro di Valutazione e Certificazione nazionale, istituito presso il Ministero dello sviluppo economico e trasferito dal D.L. 82/2021 (convertito con L. n. 109/2021) presso l'Agenzia per la Cybersicurezza nazionale.

2. OGGETTO E CONTESTO TECNOLOGICO

2.1. Oggetto della Fornitura

L'Oggetto della Fornitura della presente iniziativa è costituito da soluzioni in ambito **Customer Relationship Management (CRM)**, ossia applicativi di interfaccia verso l'utenza delle Amministrazioni, erogate quali **Servizi di Software as a Service (SaaS)**.

All'interno dell'ambito suindicato sono presenti due categorie di servizi, tecnicamente interconnesse ed entrambe di interesse della presente iniziativa:

- ✓ il **CRM 'classico'**, comprendente le funzionalità per la gestione dei clienti (nel nostro caso cittadini), i cui utenti sono operatori interni all'organizzazione;
- ✓ il **Marketing**, con funzionalità rivolte alla creazione e gestione di campagne di contatto e comunicazione verso l'esterno.

Per ciascuna di tali categorie (CRM 'classico' e Marketing) sono state identificate le Funzionalità rilevanti, distinte in **Base e Avanzate**, descritte più avanti nel presente Capitolato Tecnico.

Tutte le funzionalità individuate sono contenute in due pacchetti di funzionalità definiti **"All Inclusive Consip"** (uno per ciascuna categoria):

1. **CRM 'classico' - Bundle "All Inclusive Consip"**, contenente le Funzionalità Base e Avanzate individuate per la categoria CRM 'classico' e descritte successivamente nei paragrafi 2.3.1 e 2.3.2;
2. **Marketing - Bundle "All Inclusive Consip"**, contenente le Funzionalità Base e Avanzate individuate per la categoria Marketing e descritte successivamente nei paragrafi 2.3.3 e 2.3.4).

I Fornitori sono chiamati a rispondere all'Accordo Quadro con i propri **Bundle (Pacchetti di Funzionalità)** per ciascuna categoria di servizi (CRM 'classico' / Marketing).

Gli operatori, per ogni categoria, potranno offrire uno o più Bundle, ciascuno caratterizzato da una diversa combinazione di Funzionalità Avanzate, fermo restando che, per ciascuna categoria, tutti i Bundle offerti dovranno essere in possesso di tutte le Funzionalità Base.

Si specifica che i Bundle offerti da un singolo concorrente per la categoria CRM 'classico' e per la categoria Marketing devono essere nativamente integrati, senza necessità di alcuno sviluppo per ottenere tale integrazione, fermo restando che la singola Amministrazione potrà scegliere di acquistare funzionalità afferenti a una singola categoria o procedere all'acquisizione contestuale di funzionalità afferenti a entrambe le categorie, come in seguito specificato all'interno del presente documento.



Ogni concorrente che intenderà partecipare all'AQ (Fase 1) dovrà quindi offrire:

1. uno o più Bundle di Funzionalità CRM 'classico' contenenti **obbligatoriamente** tutte le **Funzionalità CRM 'classico' "Base"**, a cui potrà aggiungere tutte o solo una parte delle **Funzionalità CRM 'classico' "Avanzate"** possedute dalla tecnologia a sua disposizione, sino ad arrivare al **CRM 'classico' - Bundle "All inclusive Consip"**;
2. uno o più Bundle di Funzionalità Marketing contenenti **obbligatoriamente** tutte le **Funzionalità Marketing "Base"**, a cui potrà aggiungere tutte o solo una parte delle **Funzionalità Marketing "Avanzate"** possedute dalla tecnologia a sua disposizione, sino ad arrivare al **Marketing - Bundle "All Inclusive Consip"**.

In pratica, per ogni categoria ogni concorrente potrà offrire uno o più Bundle a partire da un'offerta "minima" composta dalle sole Funzionalità Base sino all'offerta completa (ossia l'offerta rappresentata dal proprio Bundle "All Inclusive Consip").

Tra i vari Bundle offerti per ciascun Fornitore denominiamo:

1. **CRM 'classico' - Bundle "All Inclusive" Fornitore**, quello contenente il maggior numero di Funzionalità Avanzate CRM 'classico' offerte dallo specifico Fornitore;
2. **Marketing - Bundle "All Inclusive" Fornitore**, quello contenente il maggior numero di Funzionalità Avanzate Marketing offerte dallo specifico Fornitore.

Per ciascuna categoria, qualora non avesse a disposizione o ritenesse di non offrire alcuna Funzionalità Avanzata, un concorrente potrà comunque offrire un unico "Bundle" contenente solo le Funzionalità Base, che sarà considerato come il suo Bundle "All inclusive" per la specifica categoria.

Per ogni Bundle offerto dovrà essere indicato il pacchetto di funzionalità incluse con la relativa descrizione tecnica di dettaglio.

Tutti gli utenti dei Bundle offerti dovranno obbligatoriamente essere di tipo Amministratore ovvero avere il pieno controllo tecnico/amministrativo delle funzionalità offerte.

In definitiva, per ciascuna categoria e fermo restando che

- ✓ **ciascun concorrente dovrà presentare offerta per entrambe le categorie,**
- ✓ per ogni Bundle dovrà essere offerto un prezzo inferiore alla base d'asta della relativa categoria indicata nel Capitolato d'Oneri,
- ✓ il prezzo da indicare per ogni Bundle offerto per la categoria CRM 'classico' è da intendersi per **utente/mese**;
- ✓ il prezzo da indicare per ogni Bundle offerto per la categoria Marketing è da intendersi per un pacchetto di **50.000 contatti/mese**, con incluse **almeno 10 mail/mese** per ciascun contatto e l'eventuale **licenza/sottoscrizione di piattaforma** necessaria all'utilizzo delle funzionalità contenute nel Bundle stesso,

ogni concorrente potrà offrire, a sua discrezione e per ciascuna categoria:

1. un solo Bundle contenente le Funzionalità base (che sarà considerato il suo Bundle "All inclusive");
2. un solo Bundle contenente le Funzionalità "All Inclusive" (Base + Avanzate - che sarà considerato il suo Bundle "All inclusive");
3. due Bundle, di cui uno contenente solo le Funzionalità Base ed uno "All Inclusive" contenente, oltre a quelle Base, tutte le Funzionalità Avanzate a sua disposizione, ognuno con il suo prezzo;



4. più Bundle, di cui uno contenente solo le Funzionalità Base, uno “All Inclusive” contenente tutte le Funzionalità Avanzate a sua disposizione, e i vari Bundle intermedi tra i due sopra citati che riterrà opportuno offrire (contenenti sempre le Funzionalità Base, ma con una quantità di Funzionalità Avanzate diverse per ciascun Bundle offerto), ognuno con il suo prezzo.

2.2. Funzionalità

Nelle seguenti tabelle sono sintetizzate:

- ✓ le **10 Funzionalità CRM ‘classico’ Base**, che devono costituire obbligatoriamente l'offerta minima dei concorrenti e l'ordine minimo delle Amministrazioni;
- ✓ le **10 Funzionalità CRM ‘classico’ Avanzate**, che possono essere offerte dai fornitori per arricchire il proprio catalogo e scelte dalle Amministrazioni per implementare il proprio fabbisogno;
- ✓ le **3 Funzionalità Marketing Base**, che devono costituire obbligatoriamente l'offerta minima dei concorrenti e l'ordine minimo delle amministrazioni;
- ✓ le **6 Funzionalità Marketing Avanzate**, che possono essere offerte dai fornitori per arricchire il proprio catalogo e scelte dalle Amministrazioni per implementare il proprio fabbisogno.

Tabella 1: Funzionalità base CRM ‘classico’		
	Macro Funzionalità	Funzionalità Base di dettaglio
1	CRM Customer Engagement Center	Case Management
2		Knowledge Management
3		Workflow Support
4		Gestione canale email
5		Report & Dashboard
6		Predictive Customer Analytics
7		Mobile Support
8		Platform Ecosystem and Integration
9		Usability
10		Globalization
		Codice Funzionalità
		FB-CRM-01
		FB-CRM-02
		FB-CRM-03
		FB-CRM-04
		FB-CRM-05
		FB-CRM-06
		FB-CRM-07
		FB-CRM-08
		FB-CRM-09
		FB-CRM-10

Tabella 2: Funzionalità avanzate CRM ‘classico’		
	Macro Funzionalità	Funzionalità Avanzate di dettaglio
1	CRM Customer Engagement Center	Collaboration
2		Digital Engagement
3		Automation of Engagements
4	Low-Code Application Platforms	Intuitive, No-Code App Development
5		Application User Experience
6		Platform Ecosystem
7		API and Integration
8		Quality of Service
9		Persona and SDLC
10		Security and Compliance
		Codice Funzionalità
		FA-CRM-01
		FA-CRM-02
		FA-CRM-03
		FA-CRM-04
		FA-CRM-05
		FA-CRM-06
		FA-CRM-07
		FA-CRM-08
		FA-CRM-09
		FA-CRM-10



Tabella 3: Funzionalità base Marketing		
	Macro Funzionalità	Funzionalità Base di dettaglio
1	Multichannel Marketing	Customer Profile Management
2		Campaign Workflow
3		Marketing Channel Support

Tabella 4: Funzionalità avanzate Marketing		
	Macro Funzionalità	Funzionalità Avanzate di dettaglio
1	Multichannel Marketing	Event Triggering
2		Personalization
3		Real-Time Decisions/Recommendations
4		Marketing Analytics
5		Integration With Other Applications
6		Citizen data management

2.3. Dettaglio delle Funzionalità

Si riportano di seguito i dettagli delle Funzionalità indicate nelle tabelle del precedente paragrafo.

2.3.1. CRM 'classico'- Funzionalità Base

2.3.1.1. CRM Customer Engagement Center (Macro funzionalità)

Per la Macro funzionalità di *CRM Customer Engagement Center* sono previste le seguenti **10** funzionalità di dettaglio.

2.3.1.1.1. Case Management

La funzionalità consente di recepire l'istanza di un cliente e seguirla fino alla sua risoluzione. Comprende una interfaccia a supporto di aree quali trouble ticketing, problem resolution, client advice.

2.3.1.1.2. Knowledge Management

La funzionalità consente un approccio integrato alla gestione dei knowledge assets dell'organizzazione (best practices, processi di business, contesti operativi, ecc.). Come minimo è composta di una knowledge base di back-end, funzioni di ricerca e interfaccia utente.

2.3.1.1.3. Workflow Support

La funzionalità comprende l'automazione dei processi e il monitoraggio del relativo stato (assegnazione dei compiti, instradamento, approvazione e risoluzione), inclusa la gestione di regole di controllo (SLA).



2.3.1.1.4. Gestione canale email

La funzionalità consente l'orchestrazione del canale email per l'interazione col cliente.

2.3.1.1.5. Report & Dashboard

La funzionalità integra real-time analytics in processi di business, processando dati storici e dati real-time in risposta a situazioni di business, per rendere più rapide le decisioni.

2.3.1.1.6. Predictive Customer Analytics

La funzionalità consente di stimare e/o modellare gli aspetti potenziali del rapporto con un cliente. Include la capacità di creare dashboards interattive per esplorare i dati.

2.3.1.1.7. Mobile Support

La funzionalità include strumenti di supporto al cliente accessibili da tablet o smartphone.

2.3.1.1.8. Platform Ecosystem and Integration

La funzionalità comprende strumenti per la connessione con master data sources o altre applicazioni via APIs.

2.3.1.1.9. Usability

La funzionalità comprende interfacce intuitive che facilitano l'utente nella navigazione e nell'utilizzo delle funzioni necessarie al proprio business.

2.3.1.1.10. Globalization

La funzionalità permette al sistema di CRM di fornire servizi internazionali, supportando requisiti specifici di regioni e nazioni (es. gestione di lingue e valute differenti).

2.3.2. CRM 'classico' - Funzionalità Avanzate

2.3.2.1. CRM Customer Engagement Center (Macro funzionalità)

Per la Macro funzionalità di *CRM Customer Engagement Center* sono previste le seguenti 3 funzionalità di dettaglio.

2.3.2.1.1. Collaboration

La funzionalità prevede uno strumento che permetta a tutti gli utenti di avere la possibilità di condividere documenti, chat tra i diversi dipartimenti e notifiche per la gestione di workflow e case management.

2.3.2.1.2. Digital Engagement

La funzionalità consente l'orchestrazione e l'integrazione di diversi canali di attivazione: sincroni (live chat, video chat, chatbot, ecc.) e asincroni (messaging, ecc.) per l'interazione col cliente, garantendo senza soluzione di continuità consistenza e persistenza alla interazione con il cliente.



2.3.2.1.3. Automation of Engagements

La funzionalità comprende l'uso di virtual assistants e altre tecniche di Intelligenza Artificiale per migliorare il coinvolgimento del cliente e il supporto alle decisioni.

2.3.2.2. Low-Code Application Platforms (Macro funzionalità)

Per la Macro funzionalità di *Low-Code Application Platforms* sono previste le seguenti **7** funzionalità di dettaglio.

2.3.2.2.1. Intuitive, No-Code App Development

La funzionalità permette lo sviluppo di workflow, trattamento dati e logiche di business tramite interfacce intuitive, minimizzando la necessità di training e i requisiti di skill.

2.3.2.2.2. Application User Experience

La funzionalità offre strumenti, estrapolati dalla esperienza di utilizzo, volti alla progettazione di nuove app per web e per mobile utilizzabili nel rapporto business to consumer.

2.3.2.2.3. Platform Ecosystem

La funzionalità fornisce un marketplace per sviluppatori, permettendo di accedere ad applicazioni, template o componenti predefiniti.

2.3.2.2.4. API and Integration

La funzionalità permette tramite API o altri strumenti di integrazione di costruire applicazioni composte.

2.3.2.2.5. Quality of Service

La funzionalità supporta la costruzione e la gestione di metriche di qualità delle applicazioni /fornisce alti livelli di servizio e supporto operativo.

2.3.2.2.6. Persona and SDLC

La funzionalità supporta la gestione dello sviluppo di applicazioni condiviso fra più sviluppatori, secondo il ciclo di vita del software.

2.3.2.2.7. Security and Compliance

La funzionalità gestisce la sicurezza delle applicazioni (servizi di autenticazione, gestione degli utenti, ecc.).

2.3.3. Marketing - Funzionalità Base

2.3.3.1. Multichannel Marketing (Macro funzionalità)

Per la Macro funzionalità di *Multichannel Marketing* sono previste le seguenti **3** funzionalità di dettaglio.



2.3.3.1.1. Customer Profile Management

La funzionalità permette di creare un profilo dell'utenza per l'attivazione del Multichannel Marketing Hubs. Consente di acquisire dati da diverse sorgenti e integrare dati propri e di terze parti. Deve essere possibile gestire i processi di tipo B2C e/o B2B.

2.3.3.1.2. Campaign Workflow

La funzionalità consente la pianificazione, la progettazione e l'esecuzione di campagne multistep e multicanale, compresa la gestione di task, responsabilità, timeline e contenuti di supporto. Deve essere possibile gestire i processi di tipo B2C e/o B2B.

2.3.3.1.3. Marketing Channel Support

La funzionalità riguarda l'applicazione di una strategia unica attraverso canali differenti (email, sms, web, ecc.) per massimizzare opportunità di coinvolgimento con l'utenza potenziale o esistente. Deve essere possibile gestire i processi di tipo B2C e/o B2B.

2.3.4. Marketing - Funzionalità Avanzate

2.3.4.1. Multichannel Marketing (Macro funzionalità)

Per la Macro funzionalità di *Multichannel Marketing* sono previste le seguenti 6 funzionalità di dettaglio.

2.3.4.1.1. Event Triggering

La funzionalità permette di gestire il rilevamento, la prioritizzazione e la risposta ad eventi riguardanti le relazioni con l'utenza. Deve essere possibile gestire i processi di tipo B2C e/o B2B.

2.3.4.1.2. Personalization

La funzionalità permette di raggruppare i clienti sulla base di differenti attributi, per costruire e inviare messaggi e contenuti rilevanti/commerciali attraverso i canali di marketing. Deve essere possibile gestire i processi di tipo B2C e/o B2B.

2.3.4.1.3. Real-Time Decisions/Recommendations

La funzionalità permette di gestire informazioni per compiere scelte tempestive riguardo campagne in corso (es. scelta di offrire una best offer da mobile dopo aver visitato il sito web).

2.3.4.1.4. Marketing Analytics

La funzionalità permette di monitorare, misurare e segnalare dati delle campagne via email, web e mobile e avere accesso a set di report fuori standard e dashboards preconfigurati specifici per gli utenti dell'area marketing ed esecutiva.



2.3.4.1.5. Integration With Other Applications

La funzionalità consente la connessione del multichannel marketing hub a un più ampio ecosistema di tecnologie, permettendo l'aggiunta di nuove sorgenti dati o canali per l'esecuzione delle campagne (integrazione con altre piattaforme di CRM, applicazioni per contact center, ecc.). Deve essere possibile gestire i processi di tipo B2C e/o B2B.

2.3.4.1.6. Citizen data management

La funzionalità permette di creare una vista unica del cittadino, predisponendosi alla raccolta di informazioni sparse sui diversi silos applicativi, unificandole e permettendole di avere un unico profilo utente aggiornato in tempo reale.

3. FUNZIONAMENTO DELL'ACCORDO QUADRO

L'affidamento dei servizi oggetto dell'Accordo Quadro avviene all'esito dello svolgimento di due fasi procedurali:

- ✓ **I fase**, che si conclude con l'aggiudicazione dell'Accordo Quadro Multi-Aggiudicatario e la sua stipula, a cura della Consip S.p.A. (così come disciplinato nel Capitolato d'Oneri);
- ✓ **II fase**, che si caratterizza per l'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo al Fornitore aggiudicatario, a cura della singola Amministrazione contraente, che potrà avvenire come successivamente descritto.

I servizi saranno remunerati a **canone su base mensile** secondo metriche differenti per le due categorie:

- ✓ per il **CRM 'classico'** si applica la metrica dell'**utente/mese**, dove l'utente è l'operatore di CRM generico ed è abilitato a utilizzare tutte le funzionalità messe a catalogo (utente amministratore);
- ✓ per il **Marketing**, si applica la metrica del **contatto/mese**, dove il contatto è un'anagrafica verso cui possono essere indirizzate comunicazioni tramite differenti canali.

3.1. I Fase

3.1.1. Il Funzionamento del Catalogo

Come già indicato, in I fase Consip aggiudica l'AQ a tutti gli operatori in possesso dei requisiti di partecipazione e dei requisiti tecnici minimi richiesti (Funzionalità CRM 'classico' e Marketing Base) per i prodotti indicati nei propri Bundle e comunque secondo le indicazioni fornite nel Capitolato d'Oneri.

L'AQ si conclude quindi con la configurazione di un Catalogo in cui saranno contenuti tutti i Bundle offerti, con le indicazioni delle Funzionalità Avanzate della relativa categoria possedute e il relativo prezzo.

Il Catalogo sarà dunque costituito dalla unione di tutte le offerte verificate e ammesse da Consip; in sostanza sarà una vetrina (simile a un portale di e-commerce) nella quale le Amministrazioni potranno rappresentare il proprio fabbisogno in termini di requisiti tecnici.

In I fase sarà infatti obbligo del partecipante offrire uno o più Bundle con il/i proprio/i prodotto/i commerciale/i



avendo cura di precisare quali Funzionalità Avanzate contiene rispetto a quelle indicate nel presente Capitolato Tecnico (quelle Base dovranno essere tutte contenute obbligatoriamente) e inserire un'apposita scheda tecnica dei Bundle offerti (come da facsimile indicato nel Capitolato d'Oneri) per la Verifica Tecnica.

In questo modo i suddetti Bundle saranno introdotti nel Catalogo e verranno selezionati dall'Amministrazione solo se contenenti le Funzionalità da essa richieste.

3.1.2. Aggiornamento dei Bundle

Resta facoltà dell'aggiudicatario, a partire dall'avvio dell'AQ e per la durata dello stesso, offrire ulteriori Bundle, con funzionalità a catalogo che non aveva al momento dell'adesione, richiedendo un aggiornamento dello stesso, secondo un processo con relative regole che verrà definito e disciplinato da un **Organismo di coordinamento e controllo** appositamente istituito (cfr. Capitolato Tecnico Generale).

Se ad esempio un concorrente al momento di apertura dell'AQ non dovesse possedere con la tecnologia a propria disposizione tutte le Funzionalità Avanzate individuate da Consip, potrà comunque offrire in I fase Bundle contenenti solo quelle in suo possesso, con un prezzo ovviamente commisurato al numero di Funzionalità effettivamente offerte. Nulla osta che ogni concorrente possa offrire un certo numero di Bundle, ognuno con un numero diverso di funzionalità e un corrispondente prezzo, al fine di essere il più competitivo possibile nell'aggiudicazione dell'AS.

La richiesta di aggiornamento non costituisce tuttavia un diritto assoluto dell'aggiudicatario, ma tale facoltà è rimessa alle condizioni e ai limiti indicati dall'Organismo di coordinamento.

3.2. Il Fase

In II fase, la singola Amministrazione potrà applicare sul Catalogo precedentemente creato opportuni filtri, scegliendo le Funzionalità necessarie per le proprie esigenze.

In questo modo saranno selezionati solo i Bundle contenenti le Funzionalità Avanzate filtrate e verranno esclusi i restanti, generando la cosiddetta short list.

In II fase l'Amministrazione, con riguardo a contratti finanziati in tutto o in parte con fondi del PNRR, potrà richiedere il rispetto di tutti i requisiti tecnici e ambientali previsti dalla normativa europea e nazionale in ottemperanza al principio di non arrecare un danno significativo all'ambiente "Do No Significant Harm" (DNSH), ivi incluso l'impegno a consegnare all'Amministrazione la documentazione a comprova del rispetto dei suddetti requisiti.

Per l'affidamento del Contratto Esecutivo, sulla base delle esigenze espresse dall'Amministrazione in termini di funzionalità richieste e dimensioni (vale a dire il numero utenti per il CRM 'classico' e/o il numero contatti per il Marketing), si potranno aprire i tre diversi scenari esplicitati nel successivo paragrafo 3.2.1.

Relativamente al dimensionamento, si precisa che:

- ✓ per le funzionalità della categoria **CRM 'classico'** il **numero minimo** acquisibile dall'Amministrazione è pari a **25 utenti** (non potranno essere effettuati con questo strumento acquisti con numero di utenti inferiore a 25);
- ✓ per le funzionalità della categoria **Marketing** gli acquisti dovranno essere effettuati per **pacchetti di 50.000**



contatti/mese (non potranno essere effettuati con questo strumento acquisti con numero di contatti/mese inferiore a 50.000 o con numero di contatti/mese che non sia un multiplo di tale numero). L'acquisto si intende comprensivo di almeno 10 mail/mese per ciascun contatto e dell'eventuale licenza/sottoscrizione di piattaforma necessaria all'utilizzo delle funzionalità acquistate.

3.2.1. Scenari previsti

Di seguito si rappresentano i 3 possibili scenari di acquisizione in II fase a seconda delle esigenze della singola Amministrazione.

1) **Senza la riapertura del confronto competitivo**, in base alle Offerte già presentate in I Fase sotto forma di Bundle: la PA **non integra** le Funzionalità Avanzate richieste nel Capitolato Tecnico e

- se interessata a Funzionalità della categoria CRM 'classico', **richiede acquisti compresi tra 25 e 200 utenti**;
- se interessata a Funzionalità della categoria Marketing, **richiede acquisti da 50.000 contatti/mese (pacchetto fisso)**.

L'appalto viene aggiudicato in base ai prezzi presenti nel Catalogo, ovvero i prezzi offerti in I Fase per i Bundle contenenti le Funzionalità specifiche prescelte, secondo la formula successivamente indicata nel corso del presente paragrafo.

L'individuazione dell'operatore economico che effettuerà la prestazione avviene quindi sulla base di decisione motivata in relazione alle specifiche esigenze dell'Amministrazione (si genera un documento che riporta i fabbisogni della PA, in termini di Funzionalità Base e Avanzate, e la corrispondenza con quelle offerte nei Bundle). In questo caso il Catalogo dovrà generare un documento in formato PDF dove viene riportato l'elenco delle funzionalità selezionate dall'Amministrazione e l'elenco dei Bundle estratti corrispondenti con i relativi prezzi, ordinato secondo i prezzi complessivi in ordine crescente. Infine, tale documento, dovrà contenere la/le scheda/e tecnica/che del/i Bundle che corrisponde/corrispondono al prezzo complessivo più economico.

In questo caso l'AS è un ordine diretto in favore del fornitore che ha offerto il prezzo totale più economico, secondo la formula successivamente indicata nel corso del presente paragrafo, tra i vari Bundle estratti in base alle funzionalità selezionate dall'Amministrazione, applicando a tale formula i prezzi offerti in I fase.

2) **Con la riapertura del confronto competitivo sul prezzo.**

la PA **non integra** le Funzionalità Avanzate richieste nel Capitolato Tecnico e si verifica almeno una delle seguenti due condizioni:

- se interessata a Funzionalità della categoria CRM 'classico', richiede acquisti **superiori a 200 utenti**;
- se interessata a Funzionalità della categoria Marketing, richiede acquisti **superiori a 50.000 contatti/mese** (ma comunque per un numero di contatti/mese pari a un multiplo di 50.000).

La PA comunica agli Aggiudicatari che intende richiedere un "rilancio" sul prezzo indicato in I Fase, secondo le regole di cui al paragrafo 25 del Capitolato d'Oneri.

In questo caso il Catalogo dovrà generare un documento in formato PDF dove viene riportato l'elenco delle funzionalità selezionate dall'Amministrazione, l'elenco dei Bundle estratti corrispondenti con i relativi prezzi e i riferimenti dei fornitori dei Bundle selezionati.

L'AS è aggiudicato mediante un rilancio competitivo al prezzo più basso, secondo la formula successivamente



indicata nel corso del presente paragrafo, tra i vari Bundle estratti in base alle funzionalità selezionate dall'Amministrazione.

- 3) **Con la riapertura del confronto competitivo:** la PA **integra** le Funzionalità CRM 'classico' e/o Marketing Avanzate con ulteriori non previste, **ma comunque complementari**, sul piano della famiglia di prodotto e rispetto alle macro funzionalità delle tabelle 1, 2, 3, 4 del paragrafo 2.2. In questo caso le Amministrazioni invitano gli Aggiudicatari a ripresentare i loro Bundle, indipendentemente da quale sia la dimensione richiesta (numero di utenti e/o numero di contatti/mese), purché nel rispetto dei vincoli sui quantitativi precedentemente indicati, ovvero numero minimo di 25 utenti per il CRM 'classico' e quantitativo pari a 50.000 contatti/mese o a un multiplo di tale valore per il Marketing.

In questo caso l'AS è aggiudicato mediante un rilancio competitivo al prezzo più basso, secondo la formula successivamente indicata nel corso del presente paragrafo, tra i vari Bundle contenenti le nuove funzionalità selezionate dall'Amministrazione. L'amministrazione deve in questo caso individuare, per ciascuna categoria di interesse, una base d'asta non superiore a quella utilizzata per l'aggiudicazione dell'Accordo Quadro.

A discrezione dell'**Organismo di coordinamento e controllo** le Funzionalità aggiuntive richieste dalla singola Amministrazione potranno essere inserite permanentemente nel Catalogo stesso.

In tutti e tre gli scenari precedentemente descritti, quindi sia nello **scenario 1** (caso di ordine diretto), sia negli **scenari 2 e 3** (casi di appalto specifico con riapertura del confronto competitivo), l'appalto sarà aggiudicato secondo la seguente formula:

$$P_{totj} = (U * PU_j + C * PC_j) * M$$

Dove:

- **P_{totj}** è il prezzo totale offerto dal concorrente j-esimo, sulla base del quale sarà formulata la graduatoria finale;
- **U** è il numero di utenti per le funzionalità di CRM 'classico' messo a gara dall'Amministrazione;
- **PU_j** è il prezzo del canone mensile per utente offerto dal concorrente j-esimo;
- **C** è il numero di blocchi da 50.000 contatti/mese per le funzionalità di Marketing messo a gara dall'Amministrazione;
- **PC_j** è il prezzo del canone mensile per 50.000 contatti/mese offerto dal concorrente j-esimo
- **M** è il numero di mesi di durata del contratto

Per chiarire meglio le modalità di acquisizione esplicitate si fornisce un esempio, per praticità, su un caso in cui l'Amministrazione sia interessata alla sola categoria CRM 'classico':

- ✓ si suppone che l'Amministrazione selezioni dal Catalogo le Funzionalità CRM 'classico' Avanzate n. 1 e 2, ciò porterà all'individuazione dei soli Bundle contenenti tali funzionalità, offerti rispettivamente ad esempio dagli aggiudicatari di I fase A e B, ma non dall'aggiudicatario C (poiché non possiede le Funzionalità CRM 'classico' Avanzate n. 1 e n. 2)
 - Se il numero di utenti richiesti per tali funzionalità è inferiore o uguale a 200, l'ordinativo verrà aggiudicato



automaticamente al Bundle, offerto in I Fase, con il prezzo più basso tra i partecipanti A e B (poniamo, vinca A).

- Se il numero di utenti richiesti è superiore a 200, l'AS verrà aggiudicato al Bundle con il prezzo più basso risultante da un nuovo rilancio competitivo al minor prezzo che si svolgerà dunque in II Fase, effettuato tramite un nuovo AS dedicato, ristretto sempre ai due partecipanti A e B (ad esempio, vince B perché rilancia uno sconto sul proprio prezzo offerto in I fase maggiore rispetto al rilancio effettuato da A sul proprio prezzo di I fase).
- ✓ si suppone invece che l'Amministrazione voglia acquisire, oltre alle Funzionalità CRM 'classico' Avanzate n. 1 e 2, anche una ulteriore Funzionalità non presente nel Catalogo (ma comunque complementare sul piano della famiglia di prodotto e alle macro funzionalità delle tabelle del paragrafo 2.2, che deve attenersi obbligatoriamente all'ambito CRM 'classico').
Per soddisfare tale esigenza verrà quindi bandito un nuovo AS, al prezzo più basso tra i partecipanti A e B, mentre il partecipante C verrà comunque escluso da tale competizione, in quanto, come già detto, non possessore delle Funzionalità CRM 'classico' Avanzate n. 1 e 2.

4. UTENTI AGGIUNTIVI

Nel caso un'Amministrazione che abbia stipulato un contratto di fornitura di Funzionalità CRM SaaS mediante Catalogo voglia allargare il numero di utenti utilizzatori (tra i 25 e i 200 utenti) di tali Funzionalità, le sarà consentito esclusivamente con il Fornitore aggiudicatario dell'AS e allo stesso prezzo determinato dal valore di aggiudicazione.

Sopra i 200 utenti, invece, l'Amministrazione dovrà procedere sulla base di quanto previsto al punto n. 2 del precedente paragrafo 3.2.

L'ampliamento degli utenti è consentito solo al ricorrere dei seguenti presupposti:

- ✓ inserendo sin da subito nella documentazione di gara una **clausola opzionale precisa, chiara e inequivocabile di "aggiunta utenti"**, conforme alle indicazioni sotto riportate;
- ✓ entro un **tetto percentuale di utenti rispetto al primo ordine pari al 50%** (e comunque non superiore a 200 utenti).

Il primo ordine può essere effettuato **entro i 18 mesi** di validità dell'Accordo Quadro.

A seconda della durata del contratto che l'Amministrazione vuole stipulare a seguito di un AS, saranno possibili i seguenti ampliamenti di utenti (mediante nuovi ordini, sino ad un massimo di 200 utenti complessivi):

- ✓ *Contratto di 12 mesi* – nessun ampliamento è consentito.
- ✓ *Contratto di 24 mesi* – è consentito un ampliamento di utenti a partire dal 12° mese di contratto per i successivi 12 mesi
- ✓ *Contratto di 36 mesi* – è consentito un ampliamento di utenti a partire dal 12° mese di contratto per i successivi 24 mesi e comunque per un periodo minimo di 12 mesi.

Il contratto sottoscritto a seguito di un AS cesserà comunque i suoi effetti allo scadere dello stesso, indipendentemente dalla durata di 12, 24 o 36 mesi.



5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

Il Fornitore è tenuto ad impiegare i referenti indicati nel paragrafo 2.2.5 del Capitolato Tecnico Generale, quali ruoli minimi di coordinamento delle attività contrattuali previste, secondo le modalità indicate nel paragrafo 2.2.4 e seguenti dello stesso documento.

6. DURATA

La durata dell'Accordo Quadro sarà di **18 mesi**, decorrenti dalla data di attivazione dello stesso AQ, con un'eventuale proroga di ulteriori **6 mesi**.

I contratti esecutivi avranno durata da un minimo di **12 mesi** sino a un massimo di **36 mesi**. In pratica saranno possibili tre tipologie di durata contratto: da 12 mesi, da 24 mesi e da 36 mesi.

7. MODELLO DI EROGAZIONE E REMUNERAZIONE

Per tutte le Funzionalità l'appalto prevede un modello di erogazione in cloud dei prodotti SaaS precedentemente descritti. Tali servizi dovranno essere qualificati da AgID ai sensi della circolare n.3 del 9 aprile 2018 e s.m.i. (o su altra piattaforma abilitata eventualmente sopravvenuta per la qualifica dei prodotti SaaS) e saranno remunerati su “**canoni mensili unitari**” (per utente per quanto riguarda la categoria CRM ‘classico’, per blocchi di 50.000 contatti per quanto riguarda la categoria Marketing), omnicomprensivi di tutte le funzionalità presenti nei Bundle contenuti dall’OdF della relativa amministrazione, sia per ciò che concerne le Funzionalità Base che le ulteriori Funzionalità Avanzate presenti nel Catalogo dell’aggiudicatario.

8. EROGAZIONE DELLE FUNZIONALITÀ

Alla sottoscrizione del Contratto Esecutivo, il Fornitore avvia la procedura di attivazione dell'erogazione dei servizi.

Al termine di tale procedura, il Fornitore dovrà inviare all'Amministrazione ordinante le opportune credenziali (User-id e Password) ai riferimenti del responsabile tecnico precedentemente indicati dall'Amministrazione a tale scopo. La data del suddetto invio verrà considerata quale **Data di Consegna** della Fornitura

Il responsabile tecnico del servizio potrà accedere quindi agli ambienti SaaS corrispondenti ai servizi sottoscritti mediante le specifiche Interfacce Web di gestione o Console Amministrative.

L'erogazione delle Funzionalità CRM SaaS oggetto di acquisizione, per entrambe le categorie di servizi individuate, dovrà essere attivata, improrogabilmente, **entro 10 (dieci) giorni** a decorrere dalla data di stipula del Contratto Esecutivo (derivato dall'Ordine Diretto o dall'aggiudicazione dell'Appalto Specifico) oppure entro diverso termine stabilito tra le parti.

9. ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Al Fornitore è richiesto in tutte le attività della fornitura il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate dall'Amministrazione Contraente. Il Fornitore deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.



Il corrispettivo complessivo offerto dal Fornitore si intende comprensivo di tutte le attività richieste e necessarie per l'esecuzione della fornitura. Tale corrispettivo non potrà subire aumenti neanche al variare della pianificazione effettiva rispetto a quanto inizialmente previsto.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i referenti dell'Amministrazione, secondo modalità che saranno opportunamente concordate in fase di avvio.

9.1. Modalità di esecuzione della fornitura

La fornitura dei servizi cloud CRM SaaS erogati dovrà essere espletata attraverso piattaforma elettronica messa a disposizione a cura del Fornitore.

9.2. Modalità di erogazione continuativa

Il servizio Cloud da erogare è in modalità continuativa.

L'attivazione è prevista a partire dalla data di avvio delle attività e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine delle attività, salva ed impregiudicata la facoltà dell'Amministrazione di sospendere, ridurre e/o interrompere il servizio secondo le modalità indicate nel Contratto Esecutivo.

Dal momento in cui una richiesta per malfunzionamento è registrata nel sistema dell'Amministrazione Contraente, o nel sistema del Fornitore in assenza dello stesso, decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nel presente Capitolato Tecnico.

Il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività di risoluzione del malfunzionamento ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza sul sistema fino alla soluzione del malfunzionamento stesso motivato con la opportuna e dettagliata diagnosi.

10. LIVELLI DI SERVIZIO

Le modalità di erogazione del servizio (Livelli di servizio) sono regolate in dettaglio nei documenti di qualificazione **Cloud Service Provider (CSP) pubblici** (Documenti AGID), di cui al paragrafo 1.3 del Capitolato Tecnico Generale, **che dovranno essere allegati dal Fornitore alla documentazione contrattuale.**

Il mancato rispetto dei livelli di servizio darà luogo alle penali disciplinate in dettaglio nello Schema di Accordo Quadro.

Qualora nell'erogazione dei servizi Cloud, si verificassero dei problemi tecnici o una non disponibilità degli stessi, l'Amministrazione Contraente contatterà il Fornitore per la soluzione di tali problematiche, contattando il Responsabile della fornitura a un numero telefonico o a un indirizzo di posta elettronica o un numero di fax all'uopo preposti.

Della regolare funzionalità del prodotto offerto e del rispetto delle condizioni contrattuali è responsabile esclusivamente l'aggiudicatario.



11. PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE

Il Fornitore si impegna a ottenere dall'Amministrazione Contraente il rilascio della documentazione (certificato di pagamento) che attesti la regolare esecuzione sulle forniture prima di emettere la relativa fattura (che sarà associata alla regolare esecuzione attraverso appositi codici identificativi, da concordare).

12. VERIFICA DI CONFORMITÀ

Entro il termine di **10 giorni** decorrente dalla Data di Consegna della Fornitura l'Amministrazione effettuerà la prima delle Verifiche di Conformità delle prestazioni, volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale. Tali verifiche dovranno concludersi entro il termine di **10 giorni** decorrente dalla data di inizio delle stesse.

Successivamente la Verifica di Conformità verrà eseguita con cadenza trimestrale entro il mese successivo al trimestre di riferimento.

A tal fine, contestualmente all'erogazione dei servizi SaaS, quindi entro i termini indicati nel precedente par. 8, il Fornitore dovrà, altresì, consegnare un **"Piano operativo/di collaudo"**, contenente la proposta relativa alle operazioni e alle funzionalità acquisite che saranno oggetto di Verifica di Conformità.

Nel caso in cui l'Amministrazione contraente rientri nel perimetro di sicurezza cibernetica, tale Piano dovrà inoltre contenere ogni informazione utile a consentire all'Amministrazione stessa la redazione della comunicazione da trasmettere al CVCN o ai CV.

Tale Piano Operativo dovrà essere approvato dall'Amministrazione Contraente **entro 5 (cinque) giorni** dall'avvenuta consegna dello stesso.

La Verifica di Conformità consisterà come minimo:

- 1) nella verifica della disponibilità del servizio e delle Funzionalità contrattualizzate che sono messe a disposizione dalla Console;
- 2) nella verifica della corrispondenza delle Funzionalità e relative numeriche (numero utenti / numero contatti) presenti nella suddetta Console e quanto effettivamente contrattualizzato.

Il Fornitore è tenuto a prestare all'Amministrazione, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione dell'Amministrazione le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di Verifica di Conformità.

Delle operazioni di Verifica di Conformità verrà redatto apposito verbale.

La Verifica di Conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni risultino eseguite a regola d'arte, sotto il profilo tecnico-funzionale, e in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente documento.

Nel caso di esito positivo della Verifica di Conformità la data del verbale verrà considerata quale **"Data di accettazione del Servizio"**.

In caso di esito negativo della Verifica di Conformità, il Fornitore dovrà provvedere, a propria cura e spese, a eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che le verrà comunicato dalla Amministrazione. In tale ipotesi, la Verifica di



Conformità verrà ripetuta, con le modalità precedentemente descritte.

Nel caso in cui anche la seconda Verifica di Conformità dia esito negativo, l'Amministrazione, ferma l'applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire in tutto o in parte le prestazioni a terzi in danno del Fornitore.

Conclusa positivamente la Verifica di Conformità, e comunque entro un termine non superiore a **sette giorni** dalla conclusione della stessa, l'Amministrazione Contraente rilascia il certificato di pagamento o altro documento equivalente ai fini dell'emissione della fattura da parte dell'appaltatore.

Tutti gli oneri derivanti dalla Verifica di Conformità si intendono a carico del Fornitore.

13. CYBERSICUREZZA

Alla presente iniziativa si applicano le previsioni di cui al D.L. 105/2019 convertito in l. 133/2019 e relativi decreti attuativi, come meglio specificato nel par. 1 e relativi sottoparagrafi del Capitolato Tecnico Generale.

In particolare, ai sensi di quanto previsto all'art. 1, comma 6 lett. a) del D.L. 105/2019, il Fornitore dovrà fornire pieno supporto alle Amministrazioni chiamate a collaborare con il CVCN o i CV all'effettuazione di verifiche preliminari e condizioni e test hardware e software su forniture di beni, sistemi e servizi ICT destinati a essere impiegati sulle reti, sui sistemi informativi e per l'espletamento dei servizi informatici di cui all'art 1 comma 2 lett. b legge 133/2019.

14. EXIT STRATEGY E GRACE PERIOD

Il Fornitore si obbliga a fornire supporto all'Amministrazione Contraente nell'attività di Exit Strategy che avverrà entro **30 (trenta) giorni** dalla scadenza naturale del contratto.

Se effettuata prima della scadenza naturale del contratto, l'Exit Strategy dovrà essere comunicata al Fornitore con **30 (trenta) giorni** di preavviso (cd. Grace period), e consisterà in un supporto all'individuazione dei dati oggetto di migrazione.

Il Fornitore, inoltre si obbliga a fornire tutte le idonee garanzie a dimostrazione della eliminazione dei dati sul cloud al termine della fase di Exit Strategy, nonché la disponibilità a far eseguire verifiche in tal proposito da parte dell'Amministrazione Contraente o di soggetti terzi da questa designati.

Preliminarmente alla fase di Exit Strategy, il Fornitore si obbliga a esportare i dati in un formato che andrà stabilito in accordo con l'Amministrazione Contraente e, comunque, idoneo a consentire il ricaricamento dei dati su infrastrutture individuate dall'Amministrazione Contraente.

Al momento della scadenza naturale del contratto, il Fornitore non avrà più titolo per emettere fatture, in quanto deve intendersi attivato il Grace Period, per un periodo massimo di **30 giorni**, durante il quale l'Amministrazione Contraente si riserva di procedere al rinnovo del contratto, anche con altro service provider di cloud ovvero alla migrazione dei servizi (Exit Strategy) senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione Contraente, che dovrà avvenire entro il Grace Period.